




3 1761 11648677 0





Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116486770>















Canada  
Post

Postes  
Canada

Government  
Publications

D

CAI  
Pφ  
-A55

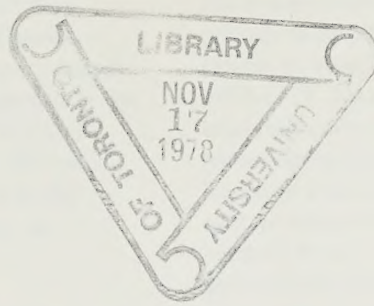
# 1977



Annual Report • Rapport annuel







To His Excellency The Right  
Honourable Jules Léger, C.C.,  
C.M.M., Governor General and  
Commander-in-Chief of  
Canada.

May It Please Your Excellency:

I have the honour herewith, for the information of Your Excellency and the Parliament of Canada, to present the Annual Report of the Canada Post Office for the year ended 31 March 1977.

Respectfully submitted,

Postmaster General

A Son Excellence le très  
honorable Jules Léger, C.C.,  
C.M.M., Gouverneur général  
et Commandant en Chef du  
Canada.

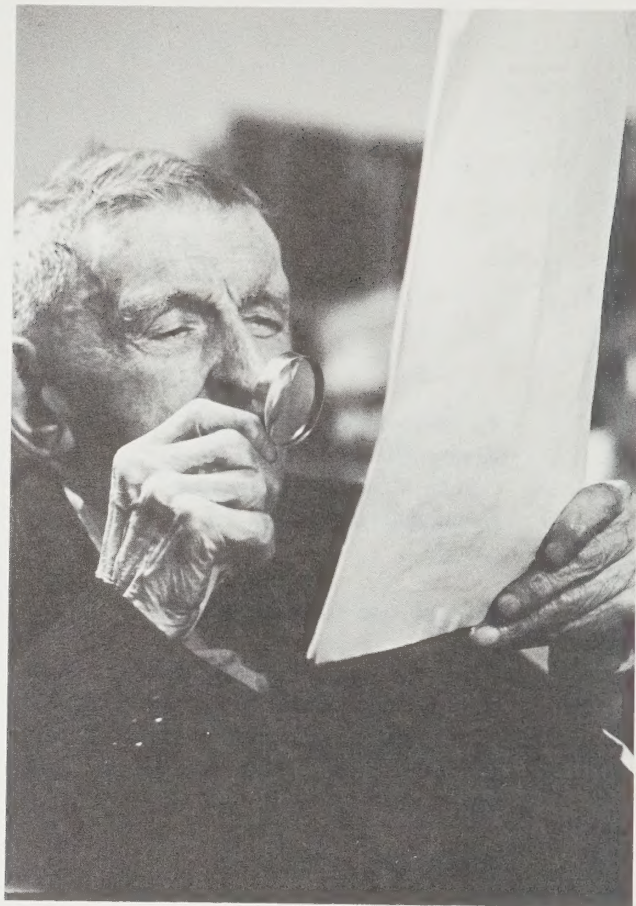
Monsieur le Gouverneur général,

J'ai l'honneur de présenter à Votre Excellence, ainsi qu'au parlement du Canada, le rapport du ministère des Postes du Canada sur l'activité de l'exercice financier se terminant le 31 mars 1977.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Gouverneur général, l'assurance de mon profond respect.

Le ministre des Postes,

J. Gilles Lamontagne



© Minister of Supply and Services Canada 1978

Cat. No. Po1-1977

ISBN 0-662-50102-0

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1978

Nº de cat. Po 1-1977

ISBN 0-662-50102-0



## INTRODUCTION

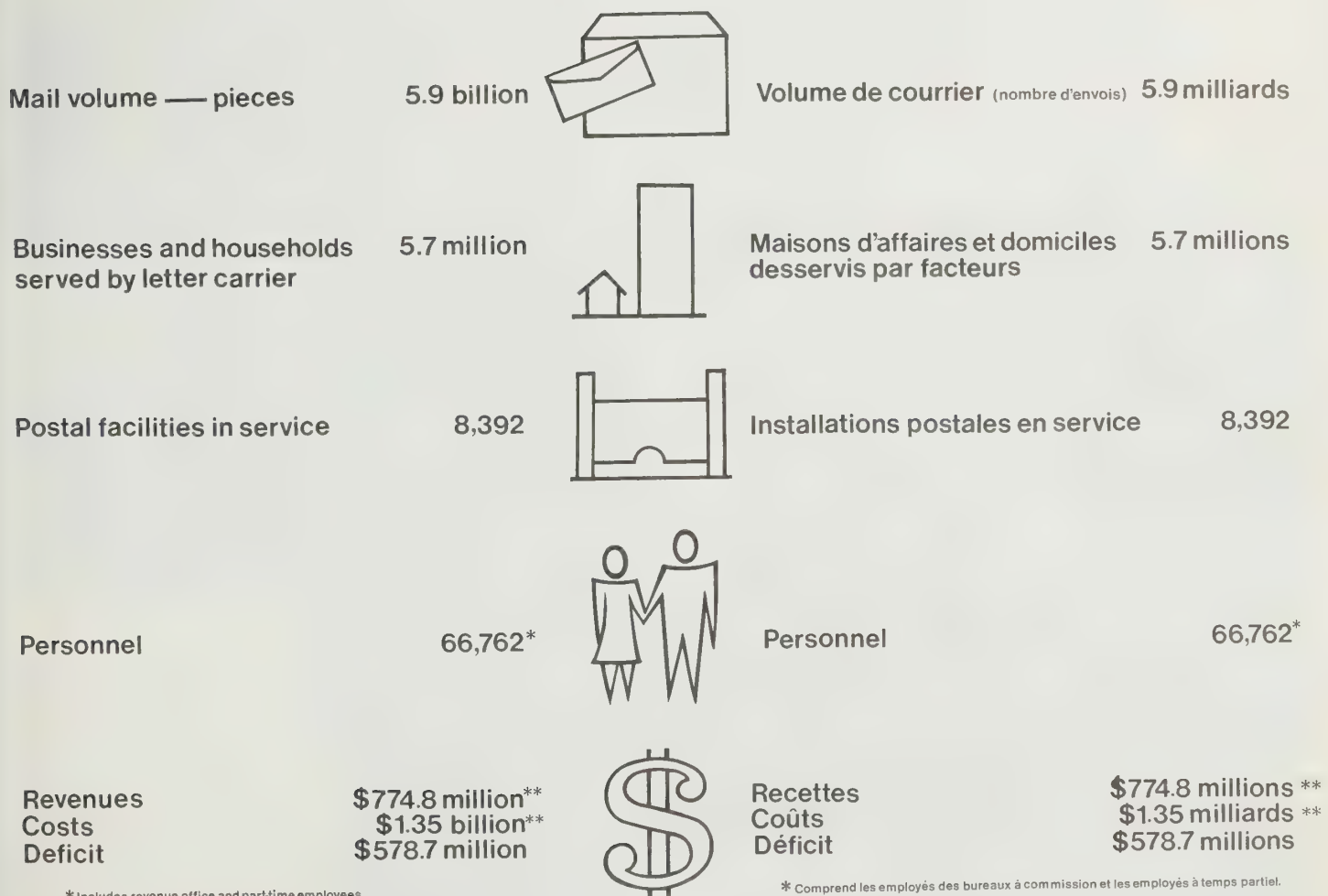
Fiscal year 1976/77 was a year of stabilization and limited growth for Canada Post. No major labour disruptions occurred during the year and the rate of growth in the deficit, if not the size of the deficit itself, was stemmed substantially. The latter is a result of two factors: an increase in the total volume of mail handled and an increase in postal rates.

The financial problems of Canada Post have received a great deal of public attention and have tended to create the impression that the future of Canada Post is bleak. That impression is incorrect and misleading.

## INTRODUCTION

Les Postes canadiennes ont connu une période de stabilisation et de croissance limitée au cours de l'année financière 1976-1977. Aucune perturbation syndicale importante n'est venue troubler les relations patronales-syndicales et, bien que le déficit lui-même n'ait pas été réduit, le Ministère a tout de même réussi à en ralentir considérablement le taux d'augmentation. Deux facteurs ont contribué à cet état de chose: une augmentation du volume global d'envois traités et une majoration des tarifs.

Les problèmes financiers des Postes canadiennes ont retenu l'attention du public tout au long de l'année et l'ont porté à croire que l'avenir du Ministère est peu prometteur. Rien ne pourrait être plus inexact.



\*Includes revenue office and part-time employees.

\*\*Including services provided to and by Government departments.

\* Comprend les employés des bureaux à commission et les employés à temps partiel.

\*\* Comprend les services fournis aux ministères du gouvernement et par ceux-ci

## THE POST OFFICE DILEMMA

Postal volumes recovered strongly in fiscal year 1976/77 from the reduced levels that were recorded a year earlier. The greatest increase was shown in third class volumes. Revenues also grew as a result of the increase in both overall volume and postal rates. Despite this strengthening, costs continued to rise, and the overall picture is a larger deficit than experienced in the preceding fiscal year.

Although the rate of increase in the deficit experienced by the department slowed in FY 76/77 (deficit increase FY 74/75 – FY 75/76, \$225.3 million as compared with deficit increase FY 75/76 – 76/77, \$32.5 million), the overall trend is to a possible larger deficit. The pattern has been developing for a number of years. The deficit in FY 71/72 was \$85.5 million and in FY 76/77, \$578.7 million. The shortfall between revenue and costs has been made up from general taxation.



## LE DILEMME DES POSTES

Au cours de l'année financière 1976-1977, les Postes ont gagné du terrain sur le plan des volumes, qui avaient l'année précédente affiché une baisse importante. L'augmentation la plus marquée a été observée sur le plan des volumes d'envois de la troisième classe. Le Ministère a aussi réalisé plus de recettes, tant à cause des volumes croissants que des nouveaux tarifs majorés. En dépit de cette tendance encourageante, les coûts ont continué à augmenter, si bien que le déficit actuel est plus important que celui qui avait été accusé au cours de l'année financière antérieure.

Bien que le taux d'accroissement du déficit ait ralenti au cours de l'année financière 1976-1977 (hausse du déficit de 1974-1975 à 1975-1976: 225,3 millions de dollars; hausse du déficit de 1975-1976 à 1976-1977: 32,5 millions de dollars), la tendance générale est à un déficit peut-être plus grand. Ce phénomène se manifeste d'ailleurs depuis de nombreuses années. Au cours de l'année financière 1971-1972, le déficit était de 85,5 millions de dollars; en 1976-1977, il atteignait 578,7 millions de dollars. La différence entre les recettes réalisées et les dépenses engagées a été comblée par les impôts des particuliers.



During the 1960s and up to and including FY 72/73, revenue from general taxation never exceeded 20 percent. In other words, postal users paid at least 80 percent of the costs involved in mail service. We now have reached the stage where general taxation pays for 42.76 percent and users pay only 57.24 percent. Apparently we are moving to the time when only half of the cost of supporting the system will be borne by those who use it.

Au cours des années 60 et jusqu'en 1972-1973, les recettes provenant de l'impôt n'ont jamais excédé 20 p. 100 des coûts de prestation du service postal. Ainsi, les usagers des Postes devaient verser au moins 80 p. 100 des coûts engagés.

Par contre, aujourd'hui les contribuables assument 42,76 p. 100 des coûts, tandis que les usagers n'ont à payer que 57,24 p. 100. Nous pourrions être voués à continuer dans cette voie jusqu'à ce que les usagers ne soient tenus de supporter que 50 p. 100 des frais du service.

This is the dilemma Canada Post faces today.

Voilà le dilemme des Postes.

The thrust has been to increase volumes, cut costs where possible, and generally make the service more efficient through mechanization, modernization, and training. Rate increases have been kept to a minimum.

Jusqu'à maintenant, nous avons tenté d'augmenter les volumes, de diminuer les coûts dans la mesure du possible et d'améliorer l'efficacité du service en général par le biais de programmes de mécanisation, de modernisation et de formation. Par ailleurs, la majoration des tarifs a été minimale.



## POSTAL RATE AND RATE STRUCTURE REVISIONS

The financial position of Canada Post was significantly affected in fiscal year 1976/77 by the approval and implementation of an increase in rates covering a broad range of postal services and fees.

On 1 September 1976 rates were increased for many services, but not on second class publications such as newspapers and magazines, publishers' books, library books, and educational films. The increase in these classes was delayed so customers would have time to prepare for the increase in their postal expenditures. In March of 1977 the rates were again increased and included those categories exempted the previous September.

New rates for international mail, which are governed by the Lausanne Convention of the Universal Postal Union, were implemented on 1 January 1977.

The policy of a universal postage rate without regard to distance for domestic use, first introduced in England by Sir Rowland Hill in 1840 and subsequently adopted throughout the world, was changed in Canada in FY 76/77. The rates for parcel post are now based on the distance the parcel must travel.



## RÉVISION DES TARIFS POSTAUX ET DES STRUCTURES TARIFAIRES

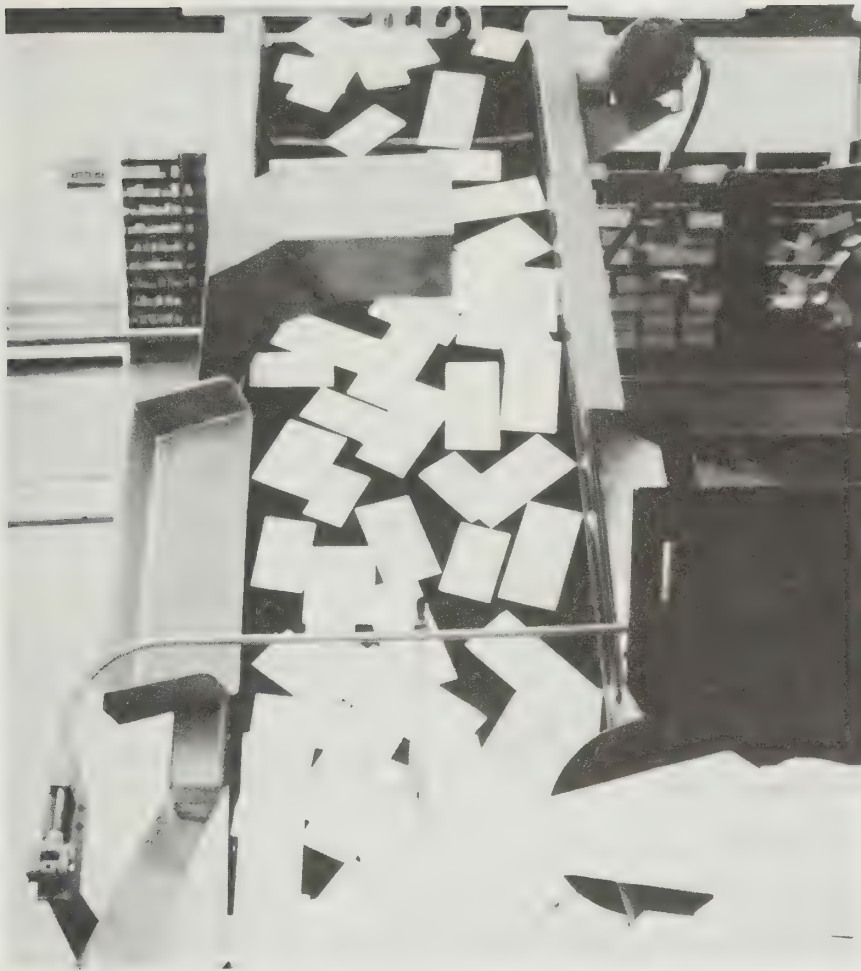
La situation financière des Postes canadiennes a considérablement changé au cours de l'année financière 1976-1977, surtout en raison de l'approbation et de l'application des nouveaux tarifs et droits majorés pour toute une gamme de services.

La première augmentation de tarif durant cette période est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 1976; elle s'appliquait à un grand nombre de services, mais non aux publications distribuées en deuxième classe, comme les journaux, les revues, les livres expédiés par des maisons d'édition, les livres de bibliothèque et les films éducatifs. La majoration des tarifs de cette classe avait été retardée afin de permettre aux clients intéressés de prendre les mesures nécessaires en prévision de ces augmentations. En mars 1977, une deuxième augmentation des tarifs a été mise en vigueur, et elle s'appliquait également aux catégories non touchées par l'augmentation de septembre.

De nouveaux tarifs pour le courrier du régime international, régis par la Convention de Lausanne de l'Union postale universelle, ont été adoptés le 1<sup>er</sup> janvier 1977.

La politique du taux postal unique sans égard à la distance, pour le régime intérieur, introduite en Angleterre en 1840 par Sir Rowland Hill et adoptée par la suite à l'échelle mondiale, a été abandonnée par le Canada au cours de l'année financière 1976-1977. Le tarif postal pour les colis varie maintenant selon la distance parcourue par l'envoi.



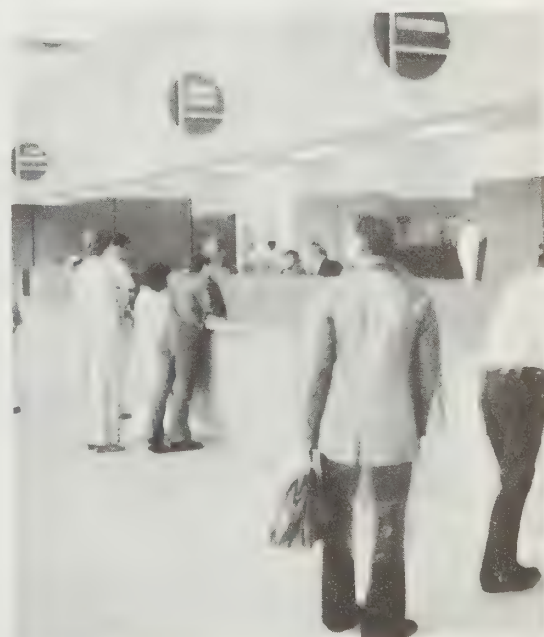


La nouvelle structure tarifaire tient donc compte des coûts additionnels que représente le transport des envois sur de longues distances. Comme la plupart des colis ne sont habituellement expédiés que sur une courte ou moyenne distance, il arrivait souvent que le taux imposé aux clients, calculé d'après le coût moyen du transport des colis, n'était pas équitable et par conséquent, dans certains cas, le Ministère perdait des clients qui préféraient avoir recours aux services de ses concurrents. Avec l'établissement d'onze zones distinctes, nos clients peuvent maintenant bénéficier d'une structure tarifaire plus économique.

Pour la première fois dans ses annales, le Ministère a imposé un droit aux clients qui se prévalent du service des avis de changement d'adresse. Au moins 25 p. 100 de la population canadienne déménage à chaque année; par conséquent, la tâche d'assurer un service postal ininterrompu à tous ces clients est devenue énorme. Étant donné la hausse importante du coût annuel de réexpédition, on a décidé d'imposer un droit symbolique d'un dollar aux clients afin de payer une partie du coût de ce service.

This recognition of the additional costs involved in long distance transportation of parcels was reflected in the new rate structure. Because most parcels travel a short to medium distance, the averaging of costs frequently was not in the best interests of our customers, and in some instances the department was losing business to its competitors. The establishment of 11 separate zones has provided customers with a rate structure that generally will save them money.

For the first time in Canadian postal history, a fee was introduced for the "Notice of Change of Address to the Postmaster" service provided by the department. At least 25 percent of the Canadian population moves every year, and the amount of work involved with ensuring that our customers have uninterrupted mail service has grown immensely. As a result of the enormous increase in costs every year in redirecting mail, customers were asked to pay a token \$1 fee towards defraying the costs involved.



A small charge was introduced for "Hold the Mail" service for Canadians who are on vacation. Mail piling up in a doorstep box is a dead giveaway to would-be thieves, and the fee is a small price to pay for the security it provides to the householder. The fee in no way covers the actual costs involved in providing the service, but it certainly is the least expensive protection available.

Le Ministère a également imposé un droit minimal aux Canadiens voulant faire retenir leur courrier pendant qu'ils sont en vacances. Le courrier qui s'empile dans une boîte aux lettres signale aux cambrioleurs éventuels l'absence des propriétaires et le droit demandé assure un service de sécurité à bien bon marché. Le montant ne couvre qu'une petite fraction du coût réel de ce service, mais il n'y a aucun doute que la protection qu'il fournit est la plus économique qui soit.

The rate increases and fee introduction are estimated to have generated approximately \$85 million in additional revenue in FY 76/77.

Il est prévu que la majoration des tarifs et l'imposition des nouveaux droits produiront environ 85 millions de dollars de recettes de plus pour le Ministère au cours de l'année financière 1976-1977.

#### POSTAGE IS A BARGAIN - - THE CHEAPEST IN THE INDUSTRIALIZED WORLD

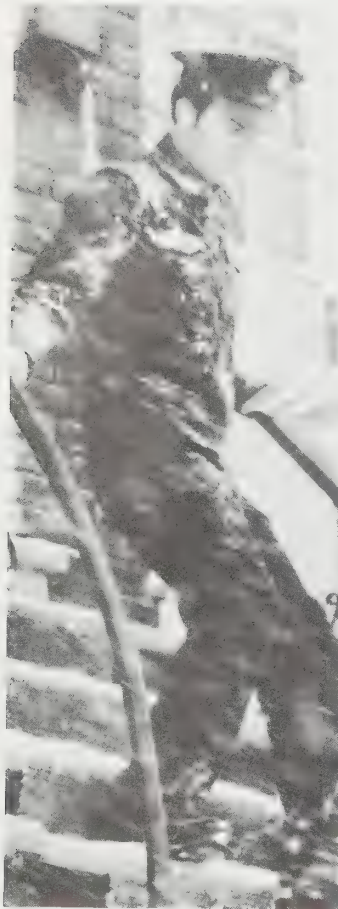
#### L'AFFRANCHISSEMENT LE MOINS CHER DU MONDE INDUSTRIALISÉ

No country in the western world provides less expensive postage than Canada.

Aucun pays du monde occidental n'offre un service postal moins coûteux que le Canada.

As of 31 March 1977, the average Canadian had only to work one minute to earn the price of a first class stamp. The average American had to work one minute and thirteen seconds; the average Australian, three minutes and five seconds; and the average French person, two minutes and fifty seconds. The accompanying tables provide an illustration of the favourable position held by Canada Post in the industrialized world in both absolute amounts of money required to purchase a first class postage stamp and the relative purchasing power in the various countries.

Au 31 mars 1977, le Canadien moyen n'avait qu'à travailler une minute pour gagner le prix d'un timbre de la première classe. Par ailleurs, pour se payer un timbre équivalent, l'Américain moyen devait travailler une minute treize secondes, l'Australien moyen trois minutes cinq secondes et le Français moyen deux minutes cinquante secondes. On peut constater par les tableaux la position avantageuse qu'occupe le Canada parmi les pays industrialisés, tant sur le plan de la valeur absolue d'argent nécessaire pour acheter un timbre de la première classe que sur celui du pouvoir d'achat relatif des différents pays.



# FOREIGN RATE CONVERSION OF SELECTED COUNTRIES' FIRST UNIT OF LETTER POSTAGE RATE

Country	Cost of First Unit of Letter Postage (National Currency)	Canadian Currency 31/3/77
Canada	12¢	12¢
U.S.A.	13¢	14¢
Switzerland	40 centimes	16.6¢
Australia	18¢	21¢
Belgium	6.50 francs	18.7¢
Japan	50 yen	16.5¢
Great Britain	9 pence	16.3¢
France	1 franc	21.3¢
Sweden	1 krona	25.2¢
Netherlands	55¢	23.3¢
West Germany	50 pfennigs	22.1¢

Foreign exchange rate prevailing at the close of 31 March 1977, Bank of Canada noon rate.

# CONVERSION EN MONNAIE CANADIENNE DU TARIF DE BASE DE LA POSTE AUX LETTRES DE CERTAINS PAYS ÉTRANGERS

Pays	Tarif de base de la poste aux lettres (monnaie du pays concerné)	Monnaie canadienne 31.3.77
Canada	12 c.	12 c.
États-Unis	13 c.	14 c.
Suisse	40 centimes	16.6 c.
Australie	18 c.	21 c.
Belgique	6,50 francs	18,7 c.
Japon	50 yens	16,5 c.
Grande-Bretagne	9 pence	16,3 c.
France	1 franc	21,3 c.
Suède	1 couronne	25,2 c.
Pays-Bas	55 c.	23,3 c.
République fédérale d'Allemagne	50 pfennigs	22,1 c.

Taux de change de la Banque du Canada en vigueur à midi le 31 mars 1977.

# MINUTES OF WORKTIME REQUIRED TO MATCH THE COST OF A LETTER STAMP

Country	Estimated compensation per hours of work (1976)	Cost of first unit of letter postage (national currency)	Minutes of work required to obtain one unit of letter postage
Canada	\$7.22	12¢	1 min.
U.S.A.	\$6.84	13¢	1 min. 8 sec.
Switzerland	19.69 francs	40 centimes	1 min. 13 sec.
Australia	A\$3.50	18¢	3 min. 5 sec.
Belgium	373.4 francs	6.50 francs	1 min. 2 sec.
Japan	974 yen	50 yen	2 min. 34 sec.
Great Britain	1.683 pound	9 pence	3 min. 12 sec.
France	21.09 francs	1 franc	2 min. 50 sec.
Sweden	26 krona	1 krona	2 min. 18 sec.
Netherlands	17.90 guilder	55 cents	1 min. 51 sec.
West Germany	16.66 marks	50 pfennigs	1 min. 48 sec.

Preliminary estimates from U.S. Bureau of Labor Statistics. Represents wages of manufacturing workers (including value of fringe benefits).

# NOMBRE DE MINUTES OÙ IL FAUT TRAVAILLER POUR POUVOIR ACHETER UN TIMBRE POUR AFFRANCHIR UNE LETTRE

Pays	Rémunération approximative de l'heure (1976)	Tarif de base de la poste aux lettres (monnaie du pays concerné)	Nombre de minutes qu'il faut travailler pour pouvoir acheter un timbre pour affranchir une lettre
Canada	\$7.22	12 c.	1 min
États-Unis	\$6.84	13 c.	1 min. 8 sec.
Suisse	19.69 francs	40 centimes	1 min. 13 sec.
Australie	A\$3.50	18 c.	3 min. 5 sec.
Belgique	373.4 francs	6.50 francs	1 min. 2 sec.
Japon	974 yens	50 yens	2 min. 34 sec.
Grande-Bretagne	1,683 livre	9 pence	3 min. 12 sec.
France	21,09	1 franc	2 min. 50 sec.
Suède	26 couronnes	1 couronne	2 min. 18 sec.
Pays-Bas	17,90 florins	55 cents	1 min. 51 sec.
République fédérale d'Allemagne	16,66 marks	50 pfennigs	1 min. 48 sec.

Estimation préliminaire du U.S. Bureau of Labor Statistics. Représente le salaire des employés travaillant dans les usines (traitement et avantages sociaux).



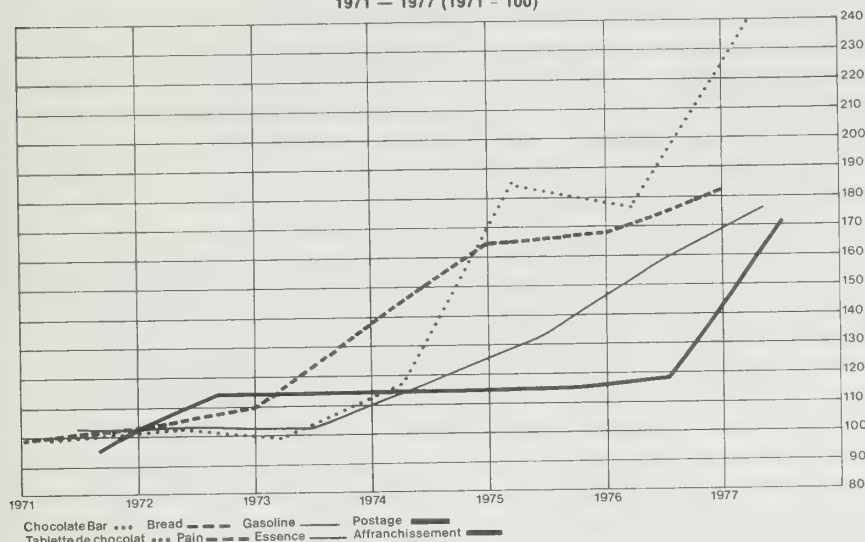
Canadian postage is an even greater bargain when the size of the country, extreme variation in climate and topography are considered. Canada is 3.85 million square miles in area, and mail services must be provided to all inhabited areas of the country, even though they may be thousands of miles apart. This is a situation encountered by no other country in the western world. A glance at the accompanying table dramatically reveals the enormous task the department faces in providing mail service.

L'aubaine est d'autant plus importante si l'on considère l'étendue du pays, les variantes dans le climat et les accidents géographiques. Le Canada occupe une superficie de 3,85 millions de milles carrés et le service postal doit être offert dans toutes les régions habitées du pays, même si elles sont éloignées les unes des autres par des milliers de kilomètres. Nul autre pays du monde occidental n'a à faire face à une telle situation. Vous n'avez qu'à consulter le tableau pour constater l'énormité du défi que doit relever le Ministère.



Annual change in selected items in the Canadian Consumer Price Index  
1971 — 1977 (1971 = 100).

Changements annuels du prix de certains articles selon l'indice des prix à la consommation au Canada.  
1971 — 1977 (1971 = 100)



### A Bargain at Home

While the cost of practically everything has risen over the past few years, particularly since 1971, the cost of a stamp for mailing a first class letter has remained almost unchanged. Statistics Canada reports on the Consumer Price Index provide the picture. A selection of a few items (see Table 1) purchased by most Canadians indicates the good position of the cost of a Canadian postage stamp.

The index cannot tell the whole story, unfortunately. It indicates relative change, or percentage change, but it does not say what the price of an item was to begin with. In the case of the postage stamp, the following may be useful.

### POSTAGE RATES

1 July 1971	-	7 cents
1 January 1972	-	8 cents
1 September 1976	-	10 cents
1 March 1977	-	12 cents

Despite an increase of nearly 80 percent, the increase is still only 5 cents over approximately six years — less than a penny a year. Compare that increase with the leaps in cost of three or four cents a gallon for gas for home heating oil — or the hundreds of dollars a year for a new model car. There is no doubt that a postage stamp is still one of the best bargains in town.

### Une aubaine à portée de la main

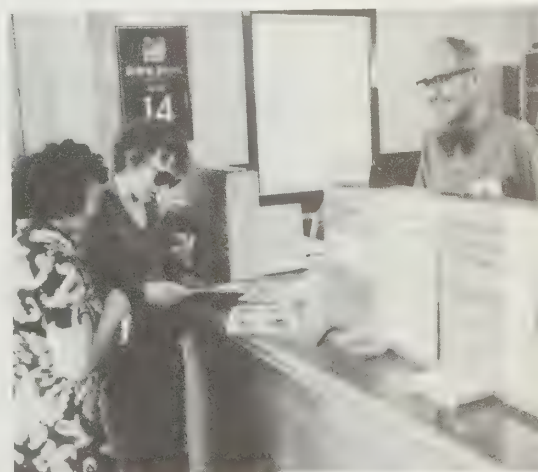
Bien que le prix de presque tous les articles de consommation ait augmenté depuis quelques années et de façon plus marquée depuis 1971, le prix d'un timbre-poste de la première classe n'a presque pas changé. Les rapports de Statistiques Canada sur l'indice des prix à la consommation illustrent bien ce point. Il suffit de prendre quelques exemples d'articles achetés par les Canadiens (tableau 1) pour constater à quel point le prix d'un timbre-poste est avantageux.

Malheureusement, l'indice des prix à la consommation ne donne pas un aperçu complet de la situation. Il n'indique que le changement relatif, ou le pourcentage du changement, sans toutefois donner le prix original de l'article. Pour ce qui est du timbre-poste, ce qui suit peut être utile.

### TARIFS POSTAUX

1er juillet 1971	-	7 c.
1er janvier 1972	-	8 c.
1er septembre 1976	-	10 c.
1er mars 1977	-	12 c.

Malgré une majoration de presque 80 p. 100, le prix réel n'a augmenté que de cinq cents sur une période d'environ six ans, soit moins d'un cent l'an. Comparez cette hausse aux bonds de 3 ou 4 cents le gallon qu'a connu le prix de l'essence ou du mazout, ou de centaines de dollars par année qu'a subi le prix des nouvelles voitures. Sans aucun doute, le timbre-poste constitue une aubaine à portée de la main.



## CANADA POST AS A CONSUMER

As the department attempted to protect the Canadian consumer from increases in the cost of postage, Canada Post was required to pay more and more for the goods it had to buy in the open market. As the third largest employer in the nation, trailing only CP and the Department of National Defence, Canada Post is one of the largest consumers in the country. Unfortunately, it has no favoured status in the open market. Required goods and services must be purchased at the current market prices.

Canada Post has had quite a shopping list in the last few years. Major capital costs have been in two categories: mechanization and modernization. The mechanization program, which should be completed by early 1980, has represented an increase in capital expenditures of approximately \$200 million over the past five years. Modernization, a program of replacing overburdened and outdated facilities with modern mail-processing plants, will cost approximately \$700 million to complete. In addition to these major undertakings, the day-to-day requirements of this gigantic business must be met. Trucks, mailbags, uniforms, mailboxes, paper, pencils, typewriters must be purchased — many at costs far in excess of what they were a scant five years ago.

## LES POSTES: MINISTÈRE CONSOMMATEUR

Tout en essayant de protéger le client canadien des hausses trop fortes dans le prix de l'affranchissement, les Postes canadiennes se sont vues obligées d'acheter des produits au prix courant sur le marché. Or, comme le Ministère est le troisième employeur au pays, suivant de près le Canadien Pacifique et la Défense nationale, il est aussi, de ce fait, l'un des plus importants consommateurs du pays. Malheureusement, il ne bénéficie pas d'un statut particulier sur ce marché; il doit donc suivre l'exemple du Canadien moyen et acheter au prix courant les biens et services dont il a besoin.

Au cours des dernières années, le ministère des Postes est devenu un gros consommateur. Ses principales immobilisations sont dans deux domaines: la mécanisation et la modernisation. Le programme de mécanisation, qui devrait être complété au début de 1980, a entraîné des dépenses d'environ 200 millions de dollars depuis cinq ans. Sur le plan de la modernisation, les installations vétustes et exigües seront remplacées par des établissements de traitement modernes, à un coût qui s'élèvera à environ 700 millions de dollars au terme du programme. Outre ces projets importants, les exigences quotidiennes d'une entreprise d'une telle envergure doivent aussi être respectées. Il faut acheter des camions, des sacs à courrier, des uniformes, des boîtes aux lettres, du papier, des crayons, des machines à écrire, tous à un prix de beaucoup plus élevé que celui qui avait cours il y a à peine cinq ans.





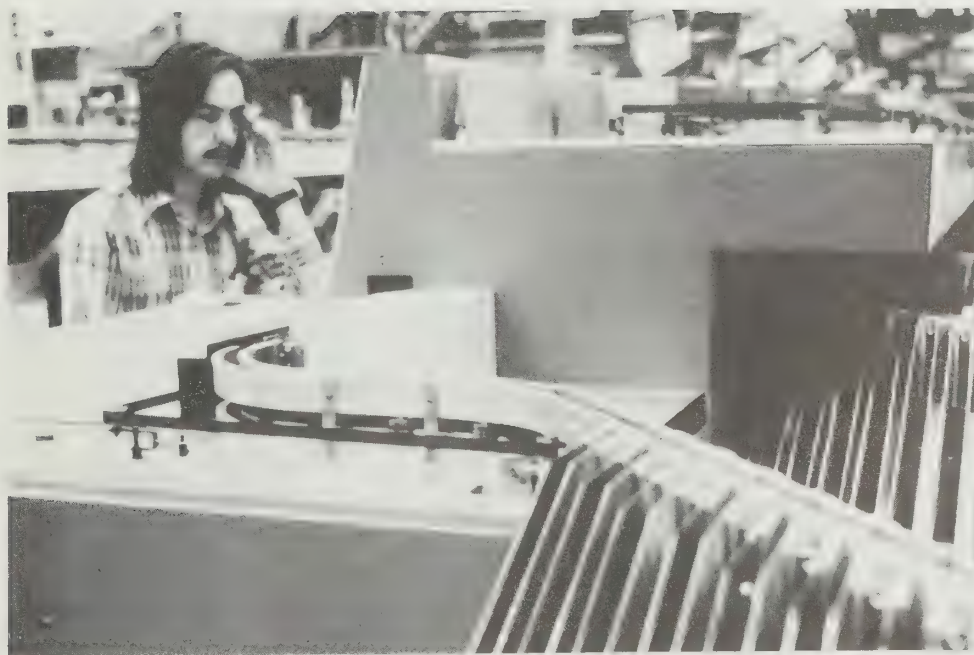
## PLANNING AHEAD

About 30 years ago, shortly after the end of World War II, the Post Office Department experienced a tremendous growth in both mail volumes and personnel. Within the next four or five years, many of those who joined the department at that time will be retiring, among them at least 30 percent of departmental managers. The 'domino' effect of promotions and replacements will have an immense impact throughout the department. Planning for this period is critical, and numerous steps have been taken at both the national and local levels to ensure that an adequate supply of experienced employees will be available to fill these positions.

## PERSPECTIVES D'AVENIR

Il y a environ trente ans, peu après la Seconde Guerre mondiale, les Postes ont connu un essor considérable, tant sur le plan du volume d'envois traités que sur celui du nombre d'employés embauchés. D'ici quatre ou cinq ans, un grand nombre d'employés qui sont entrés en fonction à cette époque, dont au moins 30 p. 100 des gestionnaires du Ministère, prendront leur retraite.

Les promotions et les remplacements qui s'effectueront alors produiront une réaction dite "des dominos" et les répercussions seront importantes au sein du Ministère. Il est essentiel de planifier cette période; c'est pourquoi des mesures ont déjà été prises, tant aux niveaux locaux qu'au niveau national, pour assurer qu'un nombre suffisant d'employés compétents pourront prendre la relève.



\* The 'not-so-quiet revolution' in the Post Office, brought on by unionization, mechanization and decentralization, has created an entirely different work environment from the one in which many employees were hired to work. Job demands are changing so quickly that employees must be constantly renewing their knowledge to stay on top of their jobs.

La "révolution pas très tranquille" qu'ont amené aux Postes la syndicalisation, la mécanisation et la décentralisation ont créé un milieu de travail tout à fait différent de celui dans lequel de nombreux employés ont commencé leur carrière. Les exigences des postes changent à un rythme si rapide que les employés doivent sans cesse se perfectionner et se recycler, s'ils comptent demeurer à la hauteur de la situation.

The work environment has changed so dramatically that a whole new set of skills is required. Production planning, production control, industrial engineering, are just some of the new vocabulary of this rapidly shifting environment. These words were never heard in the department a decade ago.

In addition to the changing internal environment of the department, employees have had to change and adapt to the rising expectations and demands of the Canadian public for 'instant' goods and services.

With this dual backdrop of a changing work milieu and a customer with much greater expectations, Canada Post has developed training programs to assist employees to do a better and more efficient job in their present positions and to help them develop to a level where they can assume more responsible jobs, improve service to our customers, reduce costs, and increase revenue.

Employees in all phases of Post Office operations are learning new skills and developing latent talents. If a service requirement is identified in a particular postal station, efforts are made to upgrade the skills required for the job or new procedures are introduced to satisfy the new demands. If the problem is rectified through a particular training program, such as improving bag-labelling for more efficient despatch, or increasing the knowledge of counter sales staff, then this information is passed on to the Service Improvement Council or the Operations Council, where the information will receive national distribution.



This cross-fertilization of ideas has resulted in substantial improvement of our service to the customer and greater satisfaction among employees, who know they are doing their jobs better.

The immediate needs of both employees and customers can be met through these on-site training programs. Future needs require longer term solutions.



Comme le milieu de travail a changé, il faut maintenant un éventail tout à fait nouveau de connaissances et d'aptitudes pour s'y intégrer. La planification et le contrôle de la production et l'organisation scientifique du travail sont autant de nouvelles expressions qui constituent notre vocabulaire contemporain de travail dans ce milieu en pleine évolution. Il y a dix ans, ce vocabulaire était étranger au Ministère.

Outre les changements internes constants qui s'opèrent au Ministère, les attentes et les revendications de plus en plus exigeantes du public canadien sur le plan des biens et services "instantanés" ont imposé aux employés une autre adaptation.

Dans cette double perspective de milieu de travail changeant et d'attentes plus exigeantes du public, le Ministère a conçu des programmes de formation en vue d'aider ses employés à accomplir leur travail plus efficacement, à se perfectionner de façon à pouvoir aspirer à des postes plus importants, à améliorer le service à la clientèle, à réduire les coûts et à augmenter les recettes.

Les employés des Postes dans toutes les sphères du Ministère acquièrent actuellement de nouvelles aptitudes et développent leurs talents cachés. Si un besoin de service survient dans une succursale en particulier, les intéressés s'efforcent de perfectionner leurs aptitudes pour pouvoir répondre à ce besoin ou encore, de nouvelles procédures sont adoptées pour y satisfaire. Si le problème est réglé par l'adoption d'un programme particulier de formation, notamment sur l'amélioration de l'étiquetage des sacs afin d'assurer une expédition plus efficace ou le perfectionnement du personnel de la vente au comptoir, on en avise le Conseil d'amélioration du service ou le Conseil des opérations pour que les renseignements soient diffusés à l'échelle nationale.

Ce partage d'idées a entraîné des améliorations importantes du service offert à la clientèle, tout en augmentant la satisfaction au travail des employés, qui constatent eux-mêmes que leur rendement s'est amélioré.

Les besoins immédiats des employés et des clients peuvent être comblés par ces programmes de formation en cours d'emploi. Les besoins futurs, par contre, exigent des solutions à plus long terme.





Manpower projections for the next few years have resulted in the development of the Advanced Management Program. This is more than just a training course; its objective is to focus on problems or opportunities experienced by managers, and then to design individualized plans to provide participants with the knowledge and skills required in their own work situation.

The first step in the program is the introduction of various team-building and problem-solving techniques and an analysis of back-home problems or opportunities. The second phase includes further instruction in the problem-solving techniques required for effective management. At this stage a specific plan of action is developed for participants to use when they return to work.

Back at work, participants work with their colleagues to implement the action plans developed while on course. Depending on the nature of the problem or opportunity, these action plans may require from 6 to 18 months to become fully effective. It is at this point that the overall benefits from the program become apparent. The responses to date have been highly favourable from both the participants and their colleagues.

This development of career managers is essential if Canada Post is to respond to the impending demands for qualified and experienced managers.

Les prévisions sur le plan de la main-d'oeuvre pour les quelques années à venir nous ont amenés à élaborer le Programme de perfectionnement des cadres, qui est effectivement plus qu'un simple programme de formation. Son but est d'étudier les problèmes auxquels doivent faire face les gestionnaires, ainsi que les occasions favorables qui leur sont offertes, puis de concevoir des plans particuliers destinés à fournir aux participants les connaissances et les aptitudes nécessaires dans l'accomplissement de leur travail.

La première étape du programme porte sur l'introduction d'une variété de techniques visant à encourager le travail d'équipe et à régler les problèmes, ainsi que sur l'analyse des problèmes et des occasions favorables qui se présentent dans le milieu de travail. L'étape suivante approfondit les techniques de règlement des problèmes, élément essentiel d'une gestion efficace. C'est alors qu'un plan d'action précis est élaboré pour que le participant puisse le suivre à son retour au travail.

Revenu au travail, le participant collabore avec ses collègues afin de mettre lesdits plans d'action en vigueur. Il peut s'écouler de six à dix-huit mois, selon la nature du problème ou de la situation, avant que ces plans ne produisent les effets souhaités. C'est à ce moment que se révèlent les avantages généraux du programme. Jusqu'à maintenant, les réactions des participants et de leurs collègues ont été très favorables.

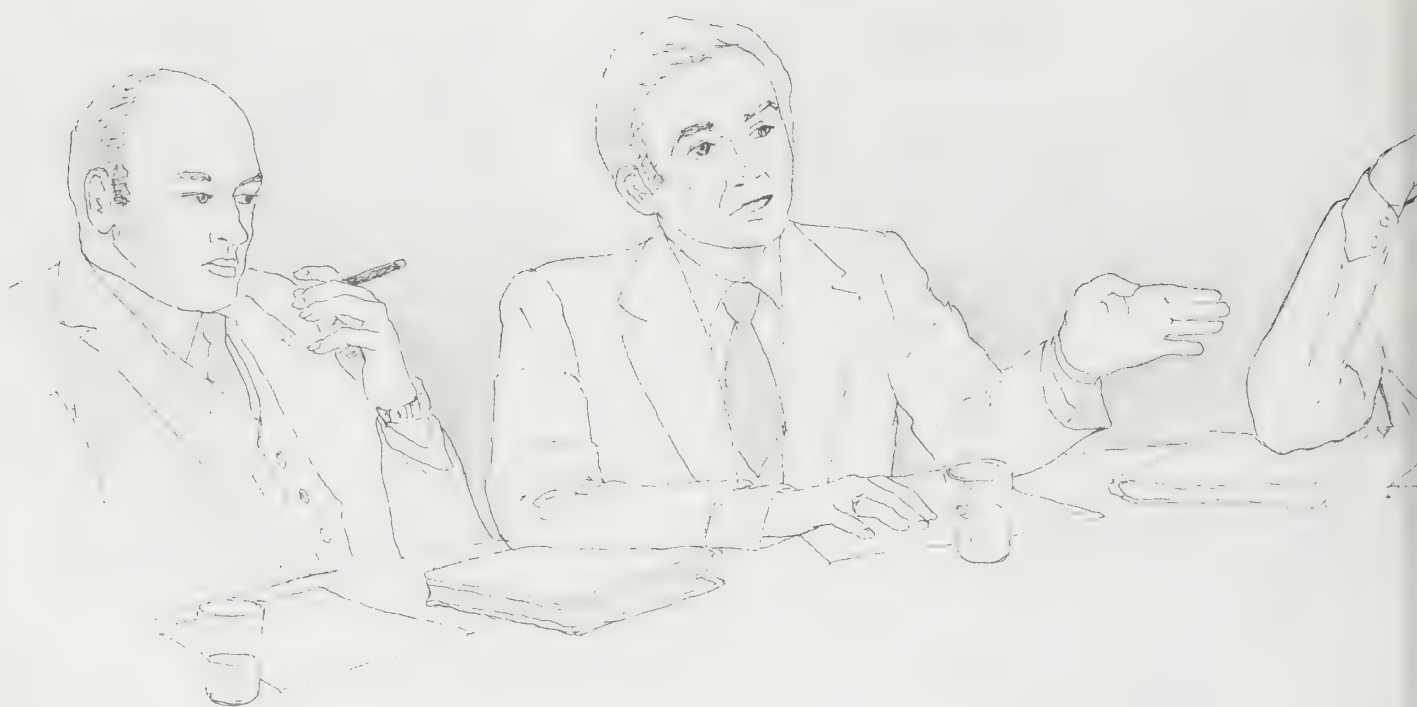
Il faut à tout prix que les Postes canadiennes perfectionnent leurs gestionnaires si elles comptent pouvoir répondre aux besoins imminents sur le plan de la gestion.



Communications is no longer a simple field. Important decisions face Canada Post. What will our role be in the electronic communications systems? Will Canada Post remain a viable conveyor of information material? What effects will the new communications systems have on employees? Canada Post must have imaginative and responsive managers to guide the department through this revolutionary time, and only through the continuation and extension of training to prepare new managers to assume these roles will Canada Post remain a strong and forward-looking organization, fully capable of satisfying the needs of Canadians.

L'époque des communications simples est révolue. Les Postes canadiennes doivent donc prendre d'ici peu des décisions importantes. Quel rôle joueront-elles dans le monde des communications électroniques? Les Postes continueront-elles d'être un mode acceptable de transmission d'information? Quelles seront les répercussions des nouveaux systèmes de communication sur les employés? Le Ministère doit compter dans son effectif des gestionnaires imaginatifs et souples qui sauront le diriger au cours de cette période de changements radicaux. Ce n'est qu'en assurant et en poursuivant la formation et le perfectionnement de nouveaux gestionnaires, pour qu'ils soient en mesure d'assumer ces rôles, que les Postes canadiennes continueront d'être fortes et avant-gardistes, toujours prêtes à répondre aux besoins des Canadiens.





#### INDUSTRIAL RELATIONS – EVERYONE MUST WIN

Fiscal year 1976/77 marked the 10th anniversary of the granting of the right to collective bargaining in the Post Office. During that decade many lessons were learned about both the benefits and pitfalls of the adversary relationship in classical labour relations.

The knowledge and experience gained through 10 years of bargaining have resulted in a new understanding of the relationship. The basic lesson learned, however, was that Canada Post is not an organization of two types of employees – labour and management – but a body of more than 60,000 people whose livelihoods depend upon the health of the whole enterprise. Every employee – floor supervisor, wicket clerk, sorter, courier, letter carrier, stenographer – has a stake in the well-being of the department. Only by our maintaining a strong organization, one that can compete effectively with the ever-increasing challenges of electronic communications and courier services, will the jobs of all employees be secure.

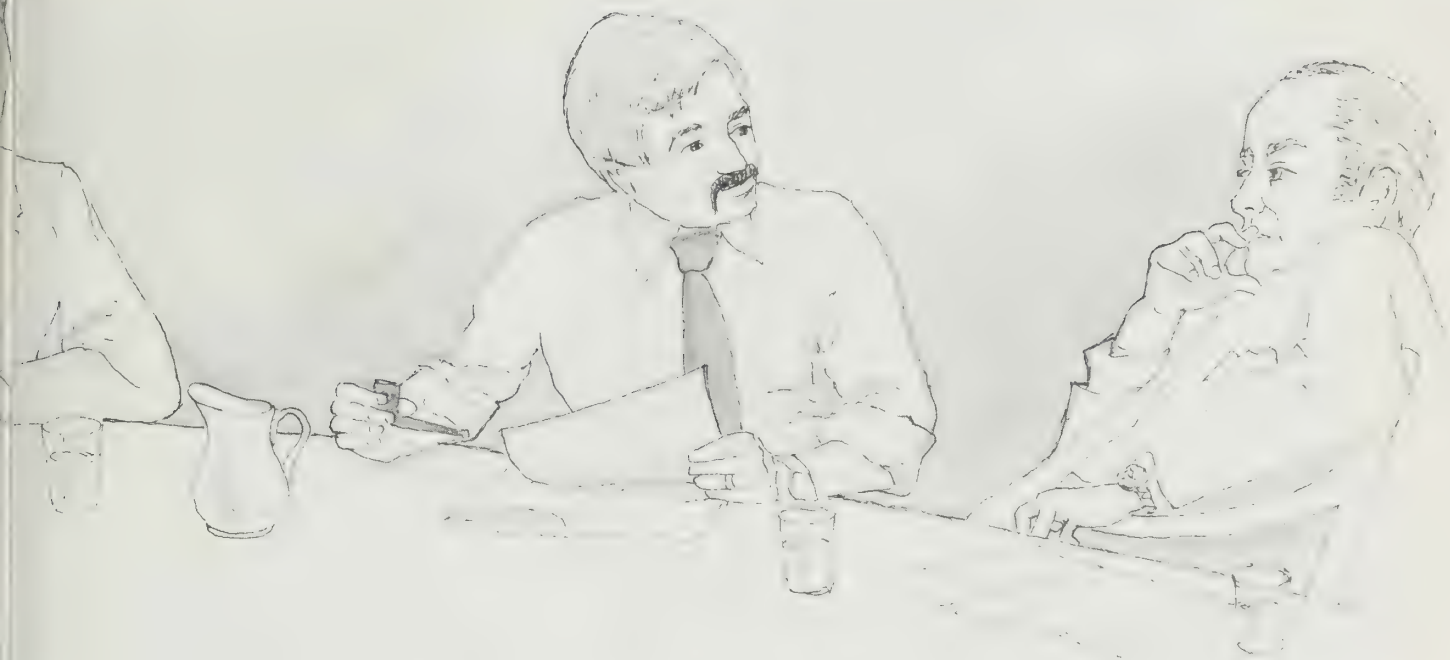
STAKEHOLDERS

#### RELATIONS PROFESSIONNELLES: TOUS DOIVENT ÊTRE GAGNANTS

L'année financière 1976-1977 marquait le dixième anniversaire des négociations collectives aux Postes. Au cours de cette décennie, nous en avons beaucoup appris au sujet des avantages et des désavantages du régime d'antagonisme dans des relations de travail classiques.

Les connaissances et l'expérience acquises au cours de cette période nous ont permis de considérer ces rapports sous un autre jour. Essentiellement, nous avons découvert que les Postes ne sont pas une organisation comportant deux classes d'employés, les travailleurs et les gestionnaires, mais plutôt une équipe composée de plus de 60,000 personnes dont l'avenir dépend du bon roulement des affaires du Ministère. Chaque employé, qu'il s'agisse d'un surveillant du premier palier, d'un commis au comptoir, d'un trieur, d'un courrier, d'un facteur ou d'un sténographe, a intérêt à veiller au bien-être de l'entreprise. Les employés ne peuvent bénéficier de la sécurité d'emploi que dans la mesure où l'organisation est bien structurée et capable de faire concurrence aux services de communication électronique et de messagerie.





The confrontation inherent in the adversary system provided great benefits when Canada Post's position as the principal carrier of goods and information was strong. The department can no longer afford the luxury of learning. Industrial relations have come of age, and joint co-operation, with respect for all those involved, is the key to success. Confrontation does not produce winners any more, only losers.

Fiscal year 1976/77 saw the seeds of co-operation sown when representatives of the 20,000 members of the Letter Carriers' Union of Canada sat down with their counterparts in management and decided that a concerted effort had to be made to work together to combat our competitors and protect our mail volumes from further depredation.

La confrontation, élément inhérent au régime d'antagonisme, a produit des effets favorables au moment où la position des Postes en tant que principal service d'acheminement de biens et de données était assurée. Le Ministère ne peut plus se permettre d'apprendre par ses erreurs. Les relations professionnelles ont évolué: aujourd'hui leur succès dépend de la collaboration de tous les employés et du respect des uns pour les autres. Personne n'est gagnant dans une situation de conflit: tous y perdent.

L'année financière 1976-1977 a été témoin de la naissance d'un esprit de collaboration; en effet, les représentants des 20,000 membres et plus de l'Union des facteurs du Canada ont accepté de rencontrer leurs homologues de la direction et ont décidé qu'il vaudrait mieux unir leurs efforts pour lutter ensemble contre la concurrence et éviter que les volumes de courrier ne diminuent davantage.

This co-operative effort resulted in a technique called the 'Intergroup Development Process'. The recognition of the need to find channels for agreement was a major achievement, and the process was extended to all other unions active in the department except the Canadian Union of Postal Workers, which declined the invitation to become involved.

Although only one collective agreement was signed during the year — this a one-year contract with the Association of Postal Officials of Canada — the Intergroup Process was conducted throughout the year, with prebargaining an outgrowth of the process.

Another aspect of the co-operation developing in the department was the establishment of a joint Standing Committee consisting of representatives of the Canadian Postmasters and Assistants Association, Canada Post, Public Works, and Treasury Board, to make recommendations every year on the compensation of postmasters who use part of their own premises for postal operations.

Cet effort de collaboration découle d'un processus qui porte le nom d'Intergroupe. Le fait de reconnaître le besoin de trouver un terrain d'entente constitue un progrès marqué sur ce plan; tous les syndicats des Postes, à l'exception du Syndicat des postiers, ont accepté de participer à ce processus.

Bien qu'une seule convention collective ait été signée au cours de l'année (il s'agit d'une entente d'un an avec l'Association des officiers des Postes du Canada), des séances d'Intergroupe ont eu lieu tout au long de l'année, avec, comme résultat, la tenue de séances de prénégociation.

La création d'un comité mixte permanent, composé de représentants de l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, des Postes, des Travaux publics et du Conseil du Trésor, et chargé de faire des recommandations tous les ans sur le versement d'une indemnité aux maîtres de poste qui exploitent un bureau de poste dans leurs propres locaux, reflète également cet esprit de collaboration qu'on retrouve de plus en plus au Ministère.



## MOVING THE MAIL

Any discussion of the Post Office system is incomplete if the role of transportation is not included. Transportation is the backbone of postal service, and in a country the size and variety of Canada an efficient transportation network is critical to good mail service.

Enormous increases in the cost of fuel have hit Canada Post's transportation system as well as the public's pocketbook. In fiscal year 1976/77, the 3500 Post Office vehicles travelled nearly 36 million miles – the equivalent of 75 round trips to the moon – consuming 4.4 million gallons of fuel.

As one of the largest trucking companies in the country, Canada Post is continuously studying ways of economizing while maintaining peak efficiency. One of the significant results of this ongoing review became effective this year in Calgary, Alberta.

The Calgary Vehicle Utilization Study was established in response to the need to revamp the city transportation service after the postal facilities were modernized and mechanized.

The objectives of the study were a reduction in the number of vehicles required for the transportation of the mail; a reduction in the

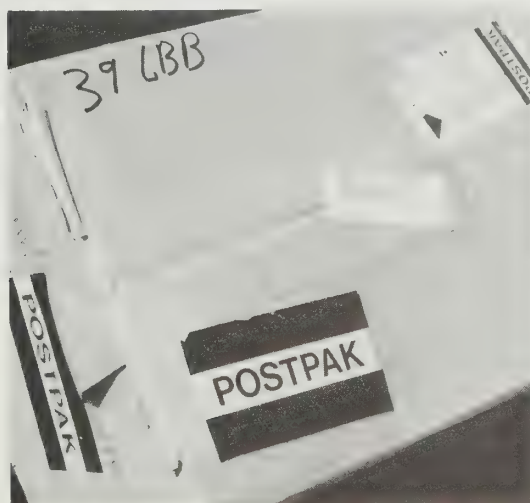
## LE COURRIER DOIT PASSER

Aucune discussion sur les Postes n'est complète si elle n'aborde la question des transports. Le service postal dépend des services de transport, et dans un pays aussi vaste et diversifié que le Canada, un réseau de transport efficace est primordial.

Malheureusement, le système de transport des Postes a été durement frappé par la hausse du prix de l'essence au cours de la dernière année. Si vous croyez que cette dépense a grevé votre budget, essayez d'imaginer ce que représenterait cette hausse si vous aviez à parcourir près de 36 millions de milles par an, soit la distance qu'ont parcouru les 3,500 véhicules des Postes l'an dernier; cela représente soixante-quinze voyages aller-retour à la lune et une consommation d'essence de l'ordre de 4,4 millions de gallons.

En tant qu'une des plus importantes entreprises de transport du pays, le Ministère cherche sans cesse des moyens qui lui permettront de réaliser des économies tout en assurant un rendement optimum. Un des résultats de cette étude permanente a été la mise sur pied, cette année, d'un nouveau projet à Calgary (Alberta).

L'étude sur l'utilisation des véhicules a été menée à Calgary pour répondre au besoin de restructuration du système de transport urbain à la suite de la modernisation et de la mécanisation des établissements postaux. Elle visait à réduire le nombre de véhicules et d'années-hommes nécessaires au transport







number of man-years required; the identification of areas for potential service improvements; dollar savings; improved vehicle scheduling; and above all, a reduction in the amount of fuel required.

By combining the talents of experienced postal employees in Calgary and the rapid calculating ability of a computer based in Ottawa, the Calgary postal people tried some new and revolutionary systems.

By beginning the street letter box clearances earlier in the day and continuing them longer, the 51 vehicles travelling 741 miles could be reduced to 18 vehicles travelling 469 miles. The rerouting and retiming saved 243 miles a day, or approximately 30 percent of the miles required on the original scheduling. Trucks made available by reducing the number required for street clearances, were used for delivering bundles of mail for the letter carriers and for the delivery of parcel post items. The overall results of the program were dramatic.

Approximately a quarter of a million miles a year were saved. The amount of time allotted for the delivery of parcels was increased to 72 hours a day, thus eliminating approximately 1200 hours of overtime a year. The better regulated arrival times of the trucks carrying mail from the street letter boxes allowed for optimum use of the mechanized equipment and a smoother flow of the mail to mail handlers. In a nutshell, the changes resulted in improved service, improved productivity, and improved morale. In dollar terms, without accounting for the reduction in overtime, the monetary saving is over \$100,000 a year.

The proven success of the program has resulted in an extension of the plan, and both Hamilton and London, Ontario are conducting a reassessment of their transportation services.

du courrier et à déterminer les secteurs de service et les calendriers d'utilisation des véhicules susceptibles d'être améliorés, tout en réalisant des économies et, avant tout, en réduisant la consommation d'essence.

Grâce au talent de certains employés d'expérience à Calgary et aux calculs rapides effectués par l'ordinateur qui se trouve à Ottawa, les employés des Postes de Calgary ont pu mettre à l'essai de nouveaux systèmes révolutionnaires.

En entreprenant la levée des boîtes aux lettres plus tôt dans la journée et en prolongeant la journée de travail, il a été possible de réduire de 51 à 18 le nombre de véhicules nécessaires à cette opération et de 741 à 469 la distance en milles à parcourir. La réorganisation de l'itinéraire et de l'horaire de travail a permis de réduire le trajet quotidien de 243 milles, soit environ 30 p. 100 de la distance prévue dans l'ancien itinéraire. En diminuant le nombre de véhicules nécessaires à la levée des boîtes aux lettres publiques, il a été possible d'affecter plus de camions au service de distribution des liasses de courrier aux facteurs, ainsi qu'à la livraison des colis. Les résultats de ce programme ont été des plus remarquables.

Une économie annuelle de près d'un quart de million de milles a été réalisée. Le nombre total d'heures affectées à la distribution des colis a été haussé à 72 par jour, ce qui a eu pour effet d'éliminer 1,200 heures supplémentaires par année. Une meilleure répartition des heures d'arrivée des camions transportant le courrier provenant des boîtes aux lettres publiques a permis d'optimiser l'utilisation de l'équipement mécanisé et de régulariser le flot de courrier acheminé vers les préposés au traitement. Bref, les changements apportés ont entraîné une nette amélioration sur le plan du service, de la productivité et du moral. En termes de dollars, sans compter l'économie réalisée grâce à la réduction des heures supplémentaires, les nouvelles mesures permettent d'économiser au-delà de \$100,000 par an.

La réussite incontestable de ce programme nous a incité à en étendre l'application; ainsi, à Hamilton et à London (Ontario), on procède actuellement à la ré-évaluation des services de transport.

## KEEPING UP TO STANDARD

To keep tabs on service performance, the Quality Assurance Branch employs a variety of systems to discover whether mail service is up to standard and to detect service deficiencies. Over the past year more than 1.5 million test pieces of mail of all classes were sent through the mail stream with the result that standards were met more than 90 percent of the time, except for wildcat strikes and the Christmas rush (See Table 2). The standard plus one day level was achieved about 98 percent of the time, again with the noted exceptions.

\* While test mail provides a measure of total elapsed time in mail flow between two centres, it is difficult to focus on specific processing delays either in the plants or in transit. In response to this need, Canada Post worked with private industry to develop the 'Post-Trac' system. The heart of the technique is a flexible electronic circuit board that will fit into a normal envelope. These circuits are then sent through the mail stream, where they are detected by devices in the mail-processing equipment and the time is recorded on the circuit. In this way, specific areas of difficulty are identified and remedial action can be taken.

In addition to these systems, a team of experts in quality control methods have been trained and are located as monitors in mail-processing plants throughout the country.

These on-site monitors study work operations, watch for problem areas, and help the employees improve methods to ensure that standards are met.

Because Canada Post has been in the forefront of the development of quality assurance systems, it was asked by the Universal Postal Union to act as a consultant for other postal administrations. As a result of this request, Canadian quality assurance experts have assisted numerous other post

## À LA HAUTEUR DE LA SITUATION

Afin de pouvoir suivre de près le rendement du service, la Direction de l'assurance de la qualité a recours à une diversité de systèmes qui permettent de déterminer si le service est conforme aux normes et d'en déceler les lacunes. Au cours de la dernière année, plus d'un million et demi d'envois de contrôle de toutes les classes ont été traités par le système: les normes ont été atteintes dans plus de 90 p. 100 des cas, sauf au cours de la période de pointe du temps des Fêtes et des grèves sauvages (voir le tableau 2). De plus, dans 8 p. 100 des cas, les normes plus une journée ont été atteintes, sauf dans les périodes précitées.

Bien que les essais permettent d'établir le temps qu'il a fallu au courrier pour être acheminé d'un centre à un autre, il est difficile de déterminer les retards de traitement précis survenus dans les établissements ou pendant le transport. Afin de remédier à cette situation, les Postes ont collaboré avec des représentants de l'industrie privée pour créer le système "Post-Trac". Une plaquette flexible portant un circuit électronique est insérée dans une enveloppe ordinaire qui est, par la suite, expédiée dans le flot du courrier: des dispositifs spéciaux incorporés à l'équipement de traitement du courrier détectent le circuit et y enregistrent l'heure à laquelle il est passé dans le système. Ainsi, il est possible de déterminer les points critiques et de faire le nécessaire pour remédier à la situation.

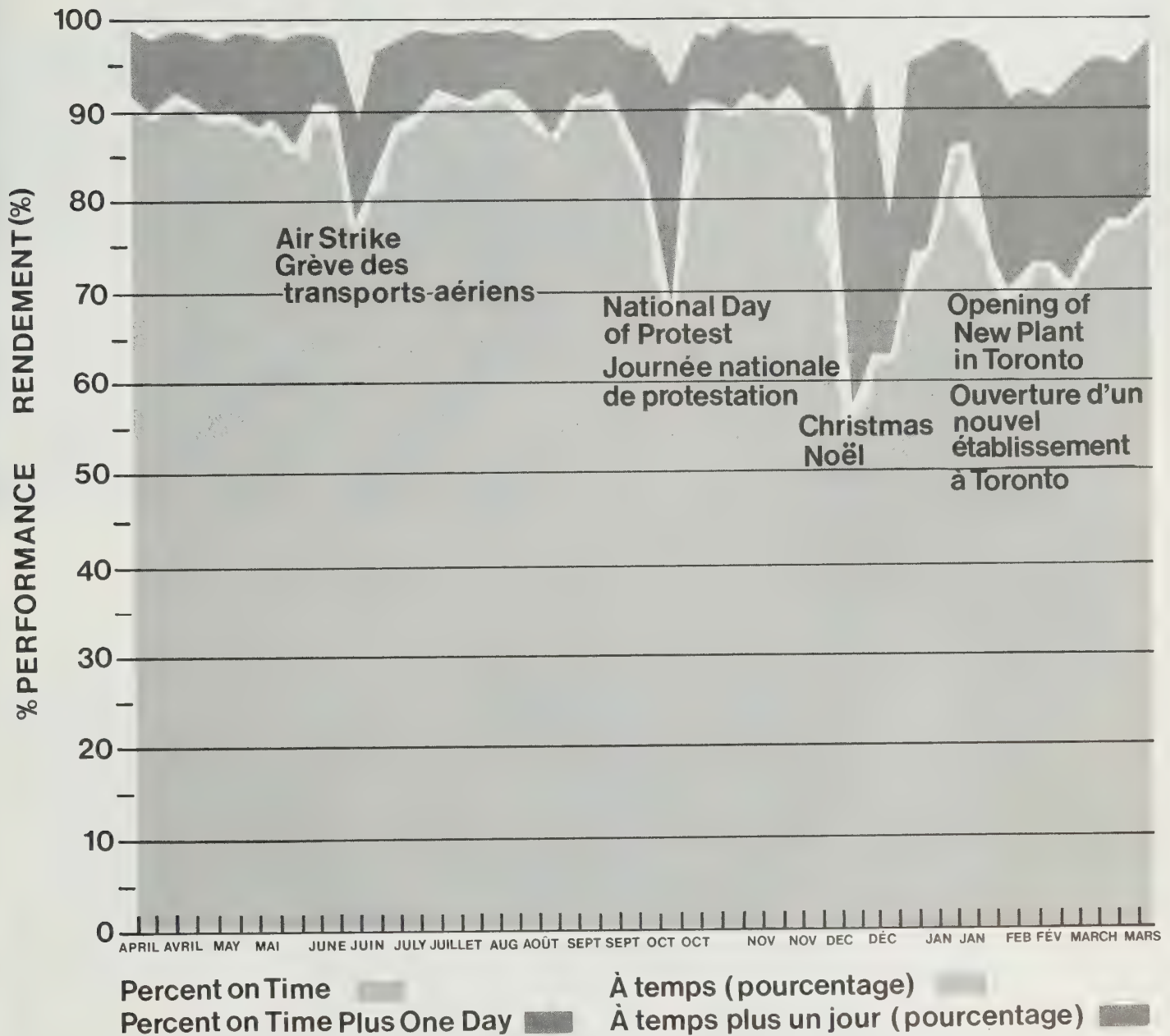
Il ne s'agit pas là de l'unique moyen de contrôle qui existe. En effet, des experts en méthodes de contrôle de la qualité ont reçu une formation spéciale et sont maintenant placés à différents points dans les établissements pour inspecter les opérations, déterminer les points critiques et aider les employés à veiller au respect des normes.

Du fait qu'elles sont à l'avant-garde du développement de systèmes de contrôle de la qualité, les Postes canadiennes ont été invitées par l'Union postale universelle à faire office d'expert-conseil auprès des autres administrations postales dans ce domaine. En réponse à cette invitation, des spécialistes canadiens en assurance de la qualité ont collaboré avec des agents de nombreuses administrations postales étrangères à l'élaboration de procédures



## DELIVERY PERFORMANCE

## RENDEMENT DE LA DISTRIBUTION



offices in developing procedures appropriate to their countries. The first handbook of quality control methods for post offices was developed by Canada Post and has become the source book for all members of the Universal Postal Union.

appropriées aux besoins de leur pays. Les Postes canadiennes ont publié le premier manuel de méthodes de contrôle de la qualité à l'usage des bureaux de poste. Il est devenu l'ouvrage de référence de tous les pays membres de l'Union postale universelle.



### MECHANIZATION CONTINUES

The mechanization program continued on schedule in fiscal year 1976/77, with new letter-sorting systems becoming operational at London, Saint John, St. John's, Montreal-Laval, Burlington, Kingston, Sudbury, and Windsor. Nineteen of a projected 30 plants were in operation by the end of the fiscal year.

Montreal-Peel, Sherbrooke, Quebec, and Victoria plants approached the final stages of installation. Optical Character Reading (OCR) equipment was installed in Calgary, Edmonton, and Montreal-Laval plants, bringing the total of OCRs to 25.

The overall effectiveness of the mechanization program relies on the proper use of the postal code, and significant gains were made this year in postal code use. Postal code acceptance steadily increased from 55.5 percent to 66.2 percent.



### LA MÉCANISATION VA BON TRAIN

Le programme de mécanisation s'est déroulé selon le calendrier établi pour l'année financière 1976-1977: de nouveaux systèmes mécanisés de traitement des lettres sont entrés en service à London, à Saint John (N.-B.), à St. John's (T.-N.), à Montréal-Laval, à Burlington, à Kingston, à Sudbury et à Windsor, ce qui signifie que dix-neuf des trente établissements prévus étaient en service à la fin de l'année financière.

L'installation de l'équipement mécanisé dans les établissements de Montréal-Peel, de Sherbrooke, de Québec et de Victoria sera bientôt terminée. Jusqu'à maintenant, vingt-cinq lecteurs optiques de caractères ont été installés, les derniers dans les établissements de Calgary, d'Edmonton et de Montréal-Laval.

La réussite du programme de mécanisation dépend de l'utilisation correcte du code postal, qui devient de plus en plus répandue. Au cours de l'année, l'adoption du code postal est passée de 55,5 p. 100 à 66,2 p. 100.





## RESPONDING TO CUSTOMER NEEDS

In the fall of 1976, Canada Post met for the third time on an organized basis with its largest customers from all over Canada. More than 1100 medium- and large-volume mailers sat down with their counterparts in the department and discussed mutual problems and proposals.

As a result of the Postal Users' Conference and the consultation and interchange that occurred, postal officials returned to their jobs and applied themselves to the task of providing the services that would most benefit our customers.

A significant development of these consultations was the implementation of larger size limits for advertising mail to complement the previously developed volume rebates and simplified mailer preparation requirements. In addition, work was started on computerizing the letter carrier walk data that mailers use in selecting distribution areas and determining quantities for mailing. The implementation of this computerized information system will make it possible to offer customers far more accurate and current mail preparation data.

Business mailers with large volumes of mail may now benefit from a reduced 'Quantity' mailing rate by presorting and bagging their own addressed mail in accordance with Post Office requirements.

Both Certified Mail and Telepost met with increased favour in the marketplace, and in the case of Telepost, volumes doubled over the previous year.

Postpak, a service requested by postal users in the past, has provided mailers with a means of sending up to 66 pounds of separate parcels per mailbag or 50 pounds per box. Once again, the greater the mailer's volume, the less he pays per shipment.

## LES BESOINS DES CLIENTS AVANT TOUT

Au cours de l'automne 1976, les Postes ont organisé pour la troisième fois une rencontre avec tous leurs clients importants des quatre coins du pays. Plus de 1,100 gros et moyens expéditeurs se sont réunis avec des représentants du Ministère pour discuter de problèmes et de recommandations mutuels.

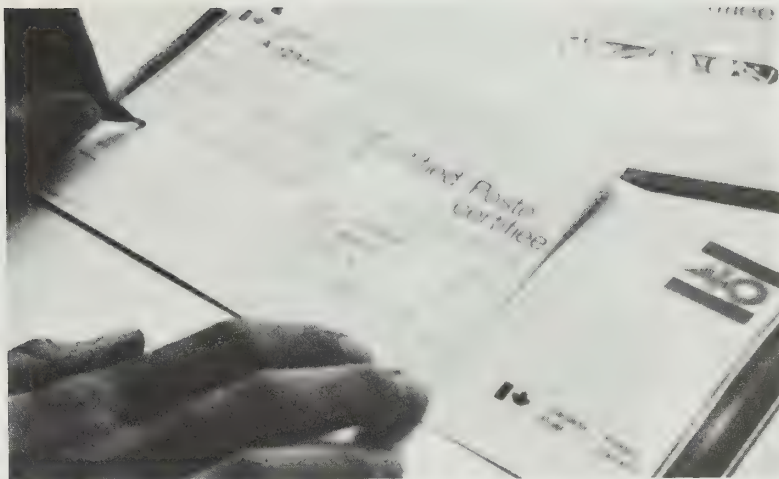
A la suite de la Conférence des usagers des Postes, et de la consultation et des échanges qu'il y a eu à cette occasion, les agents du Ministère sont retournés au travail pour se mettre à la tâche d'offrir aux clients les services les plus avantageux.

Un des résultats de ces consultations a été la modification des limites de dimensions pour les envois publicitaires, qui vient s'ajouter aux remises sur la quantité et aux exigences simplifiées de préparation du courrier dont bénéficient déjà les expéditeurs. De plus, nous avons commencé à inscrire sur ordinateur les données sur les itinéraires de facteurs; celles-ci aident les expéditeurs à choisir leurs zones de distribution et à déterminer le nombre d'envois à déposer. La mise sur pied de ce système informatisé de données permettra également d'offrir aux clients des renseignements plus exacts et plus actuels.

Les gros expéditeurs de correspondance d'affaires peuvent maintenant se prévaloir d'une remise accrue sur leur dépôt en nombre d'envois adressés en les triant et en les ensachant eux-mêmes conformément aux normes établies par les Postes.

Les services de la poste certifiée et Télépost ont connu une faveur accrue auprès du public; dans le cas de Télépost, le nombre d'envois a doublé par rapport à l'année précédente.

Le service Postpak, créé à la demande des usagers des postes, a permis aux expéditeurs d'acheminer jusqu'à soixante-six livres de colis en vrac par sac postal ou cinquante livres par boîtes. Encore une fois, l'utilisateur peut économiser davantage en expédiant des volumes plus considérables d'envois.





Canada 25

NATIONAL POSTAL MUSEUM

The National Postal Museum completed its third year of operations with a considerable increase in the number of visitors both from Canada and abroad. Organized tours, particularly of school children, nearly doubled within the past year.

The philatelic book collection was enlarged and, when the museum moves to its larger quarters, will be a valuable research area for postal historians.

Canada 10

LE MUSÉE NATIONAL DES POSTES

Le Musée national des Postes a vu s'achever sa troisième année d'existence avec une hausse considérable du nombre de visiteurs, tant du Canada que de l'étranger.

Le nombre de tournées commentées, organisées surtout pour les enfants d'âge scolaire, a doublé par rapport à l'année précédente.

La collection de livres philatéliques a grossi et, quand le Musée sera aménagé dans ses nouveaux locaux plus spacieux, les historiens de la poste pourront faire des recherches encore plus poussées.





Canada 10



The Iroquoians Les Iroquoiens

CHRISTMAS-NOËL  
Canada 20



Canada



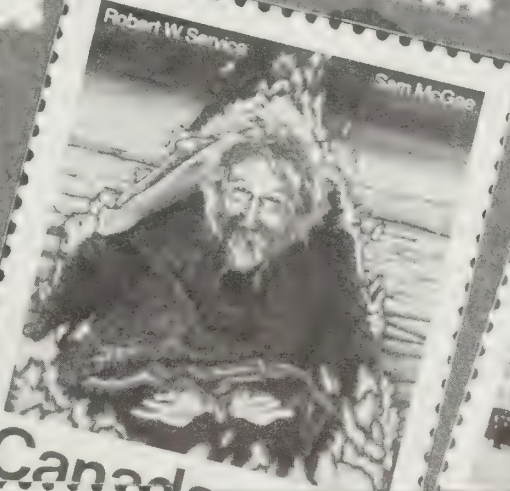
Canada 8



12

CANADA

Robert W. Service



Sam McGee

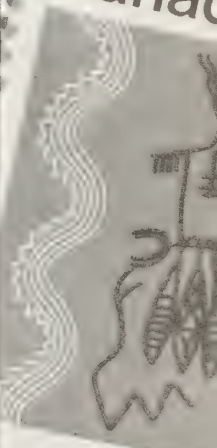
Canada

CANADA 25

Postage  
Postes

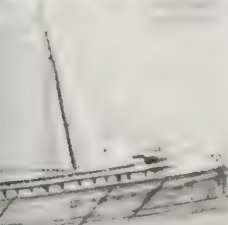


Canada

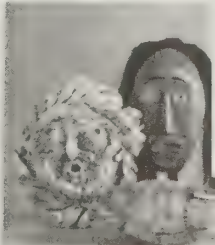


Les Iroquoiens

Canada 10



Ca



Canada Post Office  
Balance Sheet  
as at 31 March 1977

	1977	1976
<i>Assets</i>		
Cash on hand and in transit	\$33,271,875	\$32,490
Post Office accounts in Consolidated Revenue Fund, net	3,673,141	15,347
Accounts receivable	16,220,755	3,000
Inventory of materials and fittings, at cost	2,939,943	1,562
	<b>\$56,105,714</b>	<b>\$52,402</b>
<i>Liabilities</i>		
Savings bank depositors	2,933,042	3,079
Outstanding postal money orders	48,566,052	45,477
Accounts payable and accrued charges	2,475,941	2,717
Deposit accounts	1,085,965	678
Suspense accounts, net	1,044,714	449
	<b>\$56,105,714</b>	<b>\$52,402</b>

*Note:*

Certain international accounts receivable and payable are not in the Balance Sheet, since they cannot be established with sufficient accuracy.

Certified Correct:



M. Lysack  
Director of Treasury Operations

Approved:



J.C. Corkery  
Deputy Postmaster General

Bilan du ministère  
des Postes au  
31 mars 1977

	1977	1976
<i>Actif</i>		
Avoir en caisse et en cours de transmission	\$33,271,875	\$32,490,934
Comptes des Postes, au fonds du revenu consolidé	3,673,141	15,347,152
Comptes à recevoir	16,220,755	3,002,318
Inventaire du matériel et des accessoires	2,939,943	1,562,486
	<b>\$56,105,714</b>	<b>\$52,402,890</b>
<i>Passif</i>		
Dépôts à la caisse d'épargne postale	2,933,042	3,079,079
Mandats-poste impayés	48,566,052	45,477,791
Comptes à payer et comptes échus	2,475,941	2,717,569
Comptes-provisions	1,085,965	678,641
Comptes d'ordre	1,044,714	449,810
	<b>\$56,105,714</b>	<b>\$52,402,890</b>

*Nota:*

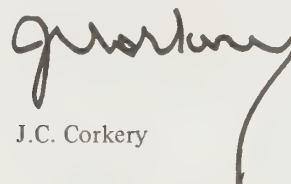
Certains comptes internationaux à recevoir ou à payer ne figurent pas dans le bilan parce qu'on ne peut les établir avec assez d'exactitude.

Certifié exact:  
Le Directeur de l'Exploitation  
financière,



M. Lysack

Approuvé:  
Le Sous-ministre des Postes,



J.C. Corkery



Schedule of Costs by  
Source of Funds  
(in thousands of dollars)

---

---

*Salaries:*

Full-time continuing  
Part-time continuing  
Casual  
Overtime  
Other Personnel Costs  
Superannuation  
Remuneration of Revenue, Sub and Seasonal Offices

---

Sub-total

---

*Transportation and Communications:*

Rail  
Land  
Air  
Water  
Payment to Foreign Postal Administrations  
Travel and other Communications

---

Sub-total

---

*Professional Services:*

Professional and Special Services  
Other Services

---

Sub-total

---

*Other Costs:*

Departmental Publications & Advertising  
Rentals  
Purchased Repairs & Upkeep  
Utilities, Material & Supplies  
Acquisition of Equipment, Machinery and Furnishings  
Other Expenditures

---

*Total Post Office Expenditures*

---

*Services Provided by Other Depts:*

Accommodation  
Employee Benefits  
Other Services

---

Sub-total

---

**Total**

---

1976-1977			1975-1976		
Appropriation	Revenue	Total	Appropriation	Revenue	Total
660,570	43,909	704,479	507,829	34,391	542,220
58,396	13,639	72,035	41,492	10,682	52,174
31,625	2,569	34,194	34,856	2,038	36,894
58,758		58,758	42,691		42,691
2,548		2,548	4,531		4,531
82,572		82,572	74,048		74,048
	33,920	33,920		29,268	29,268
894,469	94,037	988,506	705,447	76,379	781,826
22,006		22,006	17,423		17,423
68,032		68,032	57,662		57,662
46,277		46,277	38,150		38,150
695		695	850		850
	6,327	6,327		5,339	5,339
16,209		16,209	13,418		13,418
153,219	6,327	159,546	127,503	5,339	132,842
3,133		3,133	3,498		3,498
3,578		3,578	2,718		2,718
6,711		6,711	6,216		6,216
3,389		3,389	3,667		3,667
2,763		2,763	2,971		2,971
9,304		9,304	7,265		7,265
33,050		33,050	31,203		31,203
46,136		46,136	59,500		59,500
2,257	3,061	5,318	1,526	2,657	4,183
1,151,298	103,425	1,254,723	945,298	84,375	1,029,673
77,367		77,367	66,387		66,387
18,451		18,451	15,735		15,735
3,069		3,069	2,597		2,597
98,887		98,887	84,719		84,719
1,250,185	103,425	1,353,610	1,030,017	84,375	1,114,392

Tableau des dépenses par  
sources de fonds  
(en milliers de dollars)

---

*Traitements*

Employés permanents à plein temps  
Employés permanents à temps partiel  
Employés occasionnels  
Heures supplémentaires  
Autres rémunérations  
Pensions de retraite  
Paiements aux bureaux à commission, saisonniers ou auxiliaires

---

Total partiel

---

*Transport et communications*

Transport ferroviaire  
Transport routier  
Transport aérien  
Transport maritime  
Paiements aux Administrations postales étrangères  
Voyages et autres communications

---

Total partiel

---

*Services professionnels et spéciaux*

Services professionnels et spéciaux  
Autres services

---

Total partiel

---

*Autres dépenses*

Publication et publicité du Ministère  
Location  
Frais de réparation et d'entretien  
Services d'utilité publique, fournitures et approvisionnements  
Achat de matériel, d'outillage et mobilier  
Autres dépenses

---

*Total des dépenses des Postes*

---

*Services rendus par d'autres ministères:*

Locaux  
Avantages sociaux des employés  
Autres services

---

Total partiel

---

**Total**

---



1976-1977			1975-1976		
Crédits	Recettes	Total	Crédits	Recettes	Total
660,570	43,909	704,479	507,829	34,391	542,220
58,396	13,639	72,035	41,492	10,682	52,174
31,625	2,569	34,194	34,856	2,038	36,894
58,758		58,758	42,691		42,691
2,548		2,548	4,531		4,531
82,572		82,572	74,048		74,048
	33,920	33,920		29,268	29,268
894,469	94,037	988,506	705,447	76,379	781,826
22,006		22,006	17,423		17,423
68,032		68,032	57,662		57,662
46,277		46,277	38,150		38,150
695		695	850		850
	6,327	6,327		5,339	5,339
16,209		16,209	13,418		13,418
153,219	6,327	159,546	127,503	5,339	132,842
3,133		3,133	3,498		3,498
3,578		3,578	2,718		2,718
6,711		6,711	6,216		6,216
3,389		3,389	3,667		3,667
2,763		2,763	2,971		2,971
9,304		9,304	7,265		7,265
33,050		33,050	31,203		31,203
46,136		46,136	59,500		59,500
2,257	3,061	5,318	1,526	2,657	4,183
1,151,298	103,425	1,254,723	945,298	84,375	1,029,673
77,367		77,367	66,387		66,387
18,451		18,451	15,735		15,735
3,069		3,069	2,597		2,597
98,887		98,887	84,719		84,719
1,250,185	103,425	1,353,610	1,030,017	84,375	1,114,392

Statement of Revenue,  
Costs and Deficit

(in thousands of dollars)

	1976-1977	1975-1976	
<i>Revenue</i>			
First Class Mail	454,650	338,820	
Second Class Mail	19,301	15,329	
Third Class Mail	98,551	65,233	
Fourth Class Mail	97,224	76,409	
Special Mail Services	53,821	37,369	
Government of Canada Mail	2,540	1,480	
Financial and Miscellaneous Services	48,773	33,550	
<i>Total Revenue</i>	774,860	56	
<i>Costs</i>			
Salaries:			
Full-time continuing	704,479	542,220	
Part-time continuing	72,035	52,174	
Wages of Casual Employees	34,194	36,894	
Overtime	58,758	42,691	
Superannuation	82,572	74,048	
Other Personnel Costs	2,548	4,531	
Remuneration of Revenue, Sub & Seasonal Postmasters	33,920	988,506	29,268
Transportation & Communications:			
Rail	22,006	17,423	
Land	68,032	57,662	
Air	46,277	38,150	
Water	695	850	
Payments to Foreign Postal Administrations	6,327	5,339	
Travel & Other Communications	16,209	159,546	13,418
Professional Services:			
Professional and Special Services	3,133	3,498	
Other Services	3,578	6,711	2,718
Other Costs:			
Departmental Publications & Advertising	3,389	3,667	
Rentals	2,763	2,971	
Purchased Repairs & Upkeep	9,304	7,265	
Utilities, Material & Supplies	33,050	31,203	
Acquisition of Equipment, Machinery and Furnishings	46,136	59,500	
Other Expenditures	5,318	99,960	4,183
Services Provided by Other Depts:			
Accommodation	77,367	66,387	
Employee Benefits	18,451	15,735	
Other Services	3,069	98,887	2,597
<i>Total costs</i>	1,353,610	1,11	
<i>Deficit</i>	578,750	54	

**Relevé des recettes,  
des dépenses et du déficit**  
(en milliers de dollars)

	1976-1977	1975-1976		
<i>Recettes</i>				
Courrier de première classe	454,650	338,820		
Courrier de deuxième classe	19,301	15,329		
Courrier de troisième classe	98,551	65,233		
Courrier de quatrième classe	97,224	76,409		
Services spéciaux	53,821	37,369		
Courrier officiel du gouvernement du Canada	2,540	1,480		
Services financiers divers	48,773	33,550		
<i>Total des recettes</i>	774,860	568,190		
<i>Dépenses</i>				
Traitements:				
Employés permanents à plein temps	704,479	542,220		
Employés permanents à temps partiel	22,035	52,174		
Employés occasionnels	34,194	36,894		
Heures supplémentaires	58,758	42,691		
Pensions de retraite	82,572	74,048		
Autres rémunérations	2,548	4,531		
Rémunération des maîtres de poste des bureaux à commission, des bureaux auxiliaires ou saisonniers	33,920	29,268	988,506	781,826
Transport et communications:				
Transport ferroviaire	22,006	17,423		
Transport routier	68,032	57,662		
Transport aérien	46,277	38,150		
Transport maritime	695	850		
Païement aux Administrations postales étrangères	6,327	5,339		
Voyages et autres communications	16,209	13,418	159,546	132,842
Services professionnels:				
Services professionnels et spéciaux	3,133	3,498		
Autres services	3,578	2,718	6,711	6,216
Autres dépenses:				
Publications et publicité du Ministère	3,389	3,667		
Locations	2,763	2,971		
Réparations et entretien	9,304	7,265		
Services d'utilité publique, fournitures et approvisionnements	33,050	31,203		
Achat de matériel, d'outillage et de mobilier	46,136	59,500		
Autres dépenses	5,318	4,183	99,960	108,789
Services rendus par d'autres ministères:				
Locaux	77,367	66,387		
Avantages sociaux des employés	18,451	15,735		
Autres services	3,069	2,597	98,887	84,719
<i>Total des dépenses</i>	1,353,610	1,114,392		
<b>Déficit</b>	578,750	546,202		



**Postal Revenue by Province**  
(in thousands of dollars)

	1976-1977		1975-1976
	Percent of Total Revenue		Percent of Total Revenue
Newfoundland	9,325	1.2	6,925
Prince Edward Island	2,215	0.3	1,696
Nova Scotia	19,774	2.5	14,334
New Brunswick	13,586	1.7	11,256
Quebec	172,070	22.2	122,782
Ontario	333,952	43.1	249,914
Manitoba	36,111	4.7	27,748
Saskatchewan	25,231	3.2	18,518
Alberta	53,541	6.9	38,178
British Columbia	78,000	10.1	56,540
Yukon District	645	0.1	471
Northwest Territories	1,113	0.2	763
<i>Net Revenue by Province</i>	745,563	96.2	549,125
Revenue Collected by Headquarters and Miscellaneous Items	21,557	2.8	12,200
Services to Other Departments	7,740	1.0	6,865
	774,860	100.0	568,190
<i>Total Costs</i>	1,353,610		1,114,399
<i>Deficit</i>	578,750		546,209

**Recettes postales  
par province  
(en milliers de dollars)**

	1976-1977		1975-1976	
	Pourcentage des recettes totales		Pourcentage des recettes totales	
Terre-Neuve	9,325	1.2	6,925	1.2
Île-du-Prince-Édouard	2,215	0.3	1,696	0.3
Nouvelle-Écosse	19,774	2.5	14,334	2.5
Nouveau-Brunswick	13,586	1.7	11,256	2.0
Québec	172,070	22.2	122,782	21.6
Ontario	333,952	43.1	249,914	44.0
Manitoba	36,111	4.7	27,748	4.9
Saskatchewan	25,231	3.2	18,518	3.3
Alberta	53,541	6.9	38,178	6.7
Colombie-Britannique	78,000	10.1	56,540	10.0
District du Yukon	645	0.1	471	0.1
Territoires du Nord-Ouest	1,113	0.2	763	0.1
<i>Recettes nettes par provinces</i>	<b>745,563</b>	<b>96.2</b>	<b>549,125</b>	<b>96.7</b>
Recettes perçues par l'Administration centrale et divers	21,557	2.8	12,200	2.1
Services rendus à d'autres ministères	7,740	1.0	6,685	1.2
	<b>774,860</b>	<b>100.0</b>	<b>568,190</b>	<b>100.0</b>
<i>Total des dépenses</i>	<b>1,353,610</b>		<b>1,114,392</b>	
<i>Déficit</i>	<b>578,750</b>		<b>546,202</b>	

**Postal Revenue by Source**  
(in thousands of dollars)

	1976-1977		1975-1976
	Percent of Total Revenue		Percent of Total Revenue
Stamps	207,583	26.8	150,933
Postage Meters and Registers	392,011	50.6	292,694
Postage Paid in Cash	118,493	15.3	84,774
Post Office Box Rentals	8,894	1.1	6,506
Money Orders	12,093	1.6	9,445
Philatelic Values	6,273	0.8	3,774
Retail Values	949	0.1	1,124
Foreign Settlements	19,169	2.5	11,149
Miscellaneous	1,655	0.2	926
<i>Total Cash Revenue</i>	<b>767,120</b>	<b>99.0</b>	<b>561,325</b>
Services to Other Departments	7,740	1.0	6,865
<i>Gross Postal Revenue</i>	<b>774,860</b>	<b>100.0</b>	<b>568,190</b>

**Cash Revenue Transferred  
to Receiver General**  
(in thousands of dollars)

	1976-1977	1975-1976
Total Cash Revenue Collected	767,120	561,325
Expenditures Paid from Postal Revenue	103,425	84,774
<i>Net Cash Revenue Paid into Consolidated Revenue Fund</i>	<b>663,695</b>	<b>476,551</b>



**Recettes postales par source**  
(en milliers de dollars)

	1976-1977		1975-1976	
	Pourcentage des recettes totales		Pourcentage des recettes totales	
Timbres-poste	207,583	26.8	150,933	26.6
Empreintes d'affranchisseuse et d'enregistreuse	392,011	50.6	292,694	51.5
Affranchissement en numéraire	118,493	15.3	84,774	14.9
Location de boîtes postales	8,894	1.1	6,506	1.1
Mandats-poste	12,093	1.6	9,445	1.7
Valeurs philatéliques	6,273	0.8	3,774	0.7
Articles de vente au détail	949	0.1	1,124	0.2
Paievements de l'étranger	19,169	2.5	11,149	2.0
Divers	1,655	0.2	926	0.1
<i>Total des recettes en espèces</i>	<b>767,120</b>	<b>99.0</b>	<b>561,325</b>	<b>98.8</b>
Services rendus à d'autres ministères	7,740	1.0	6,865	1.2
<i>Recettes postales brutes</i>	<b>774,860</b>	<b>100.0</b>	<b>568,190</b>	<b>100.0</b>

**Recettes en espèces  
transmises au receveur  
général**

(en milliers de dollars)

	1976-1977	1975-1976
Total des recettes en espèces perçues	767,120	561,325
Dépenses payées à même les recettes postales	103,425	84,375
<i>Recettes en espèces nettes versées au fonds du revenu consolidé</i>	<b>663,695</b>	<b>476,950</b>

<b>Money Order Service</b>		<b>1976-1977</b>	<b>1975-</b>
(in thousands of dollars)			
Number of Money Orders issued		36,714	34
Value of Money Orders issued		1,264,354	1,089
Revenue from Money Order Service		11,320	8
<b>Savings Bank Transactions</b>		<b>1976-1977</b>	<b>1975-</b>
(in thousands of dollars)			
Balance on Deposit 1 April		3,079	3
Withdrawals		146	
Balance on Deposit 31 March		2,933	3
<b>Volume of Originating Mail</b>		<b>1976-1977</b>	<b>1975-</b>
(in millions of pieces)			
First Class Mail		3,687	3
Second Class Mail		455	
Third Class Mail		1,515	1
Fourth Class Mail		66	
Special Mail Services		47	
Government of Canada Mail		34	
<i>Total Pieces of Mail</i>		5,804	4

**Service des mandats-poste**  
(en milliers de dollars)

	1976-1977	1975-1976
Nombre de mandats émis	36,714	34,179
Valeur des mandats émis	1,264,354	1,089,902
Recettes provenant du service des mandats	11,320	8,586

**Opérations de la caisse  
d'épargne postale**  
(en milliers de dollars)

	1976-1977	1975-1976
Solde au crédit des déposants, le 1 <sup>er</sup> avril	3,079	3,142
Retraits	146	63
Solde au crédit des déposants, le 31 mars	2,933	3,079

**Volume de courrier  
d'origine locale**  
(en millions d'envois)

	1976-1977	1975-1976
Courrier de première classe	3,687	3,244
Courrier de deuxième classe	455	434
Courrier de troisième classe	1,515	1,135
Courrier de quatrième classe	66	62
Services spéciaux	47	40
Courrier officiel du gouvernement du Canada	34	26
<i>Total d'envois de correspondance</i>	5,804	4,941



**Manpower Distribution**  
(full-time strength)

	31 March 1977	31 March
Headquarters	1,619	1
District and Regional Offices	2,878	2
Staff Post Offices	44,771	43
Semi-staff Post Offices	3,270	3
<i>Total</i>	52,538	50

*NOTE:* The 1975-76 Annual Report showed strength at 31 March 1976 of 63,460 which included 12,682 revenue office and part-time employees. At 31 March 1977 employees in these categories totaled 14,224.

Répartition de la  
main-d'oeuvre

	Effectif au 31 mars 1977	Effectif au 31 mars 1976
Administration centrale	1,619	1,545
Bureaux de district et de région	2,878	2,941
Bureaux de poste urbains	44,771	43,094
Bureaux de poste semi-urbains	3,270	3,199
<i>Total</i>	52,538	50,779

*NOTA:* Le rapport annuel de 1975-1976 donnait un effectif, au 31 mars 1976, de 63,460 employés; ce chiffre comprenait 12,682 employés de bureaux à commission ou à temps partiel. Au 31 mars 1977, le nombre d'employés dans ces catégories s'élevait à 14,224.











Canada  
Post

Postes  
Canada

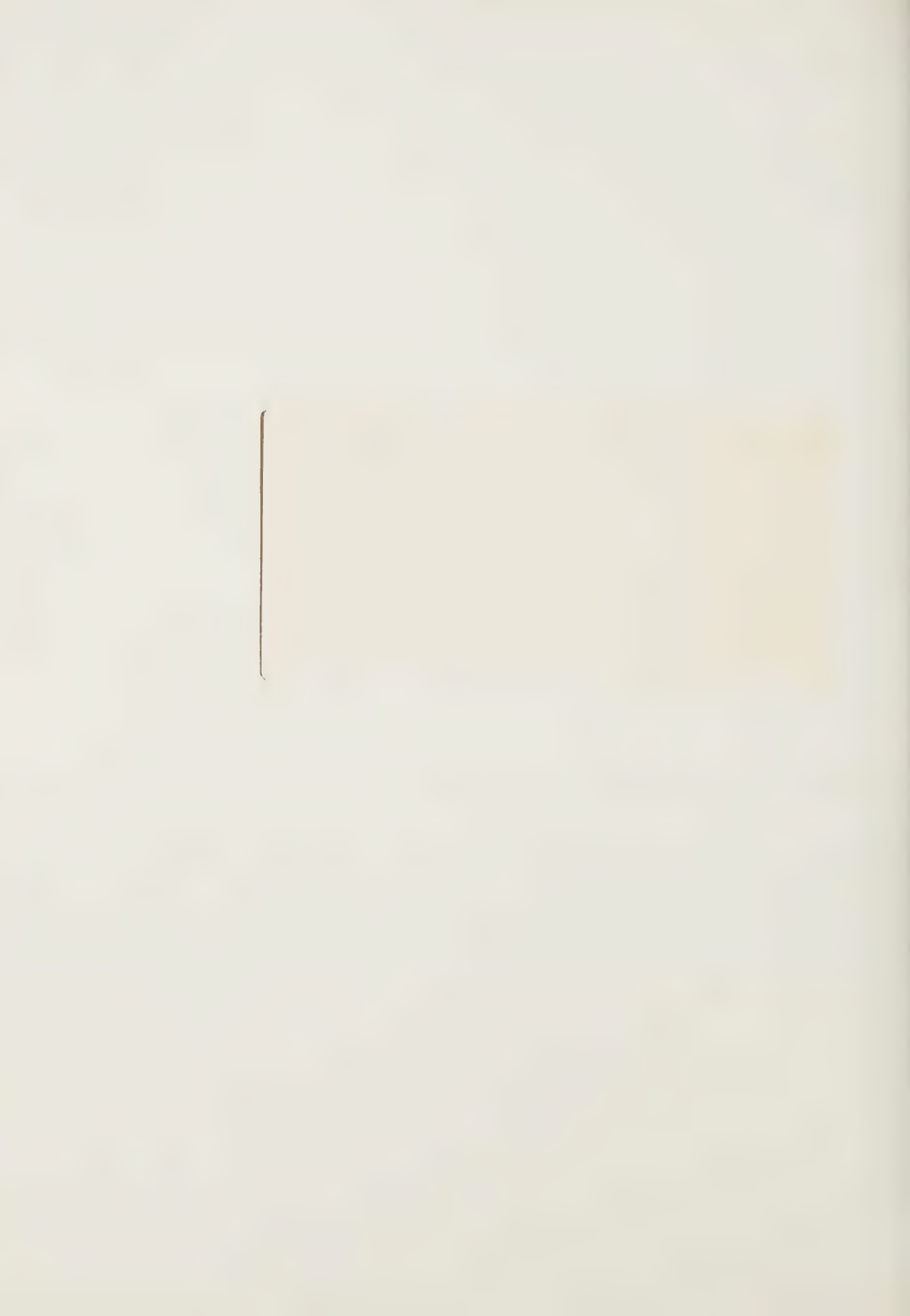
CAI  
Pφ  
- A 55

CANADA POST OFFICE

ANNUAL REPORT

1978

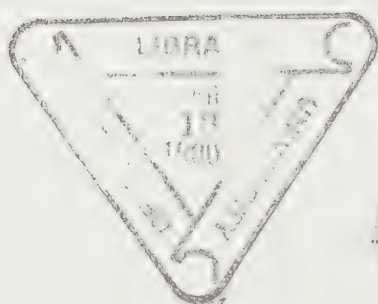




CANADA POST OFFICE

ANNUAL REPORT

1978





To His Excellency The Right  
Honourable Jules Léger, C.C.,  
C.M.M., Governor General and  
Commander-in-Chief of Canada.

À Son Excellence le très honorable  
Jules Léger, C.C., C.M.M., Gouverneur  
général et Commandant en Chef du  
Canada.

May It Please Your Excellency:

Monsieur le Gouverneur général,

I have the honour herewith, for the  
information of Your Excellency and  
the Parliament of Canada, to present  
the Annual Report of the Canada Post  
Office for the year ended 31 March  
1978.

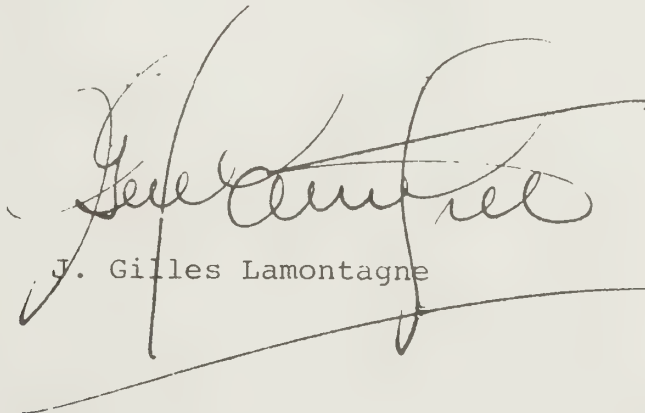
J'ai l'honneur de présenter à Votre  
Excellence, ainsi qu'au parlement du  
Canada, le rapport du ministère des  
Postes du Canada sur l'activité de  
l'exercice financier se terminant le  
31 mars 1978.

Respectfully submitted,

Je vous prie d'agréer, Monsieur le  
Gouverneur général, l'assurance de  
mon profond respect.

Postmaster General

Le ministre des Postes,



J. Gilles Lamontagne





Hon. J. Gilles Lamontagne, P.C., M.P.

Postmaster General

J.C. Corkery

Deputy Postmaster General

G.T. McDonald.....Assistant Deputy Postmaster General

Operational Services

J.A. Paré.....Assistant Deputy Postmaster General

Personnel

R.W. Rapley.....Assistant Deputy Postmaster General

Corporate Affairs

L. Sperling.....Assistant Deputy Postmaster General

Marketing

J.E. Uberig.....Assistant Deputy Postmaster General

Finance and Administration

J.F. Cochrane.....General Manager

Atlantic Postal Region

C.L. Hubling.....General Manager

Ontario Postal Region

L.P. Papineau.....General Manager

Quebec Postal Region

J.B. Prescott.....General Manager

Western Postal Region

## FOREWORD

The past year has been one of which Canada Post employees can be proud. Steady improvement was made in all the critical areas of operation.

Strike-free service, the increasingly efficient functioning of the modern facilities, more realistic postal rates, and primarily, the conscientious work of employees contributed to a decline in the operating deficit and a reduction in the subsidization of postal service through general taxation.

Collective agreements with three major unions, representing more than half of the Department's employees, were signed without disruption of service. Public and business confidence in the Department's ability to fulfill its mandate to the Canadian people improved, resulting in an increase in mail volumes and greater use of the postal code.

Tensions during the past decade, created by unionization, mechanization, and decentralization of the Department, were somewhat lessened through efforts by both management and labour at joint problem-solving combined with a greater appreciation in the workplace of the benefits of modernization. While some tensions still persisted, the past year witnessed an increased willingness by both management and labour to listen to each other's problems and to unite in a common effort to oppose competitors and to give Canadians a reliable and efficient postal service.

The Post Office, however, continued to be the centre of controversy in the nation's news media, which tended to focus on the aberrations in the mails rather than giving credit for the positive aspects of service. Similarly, publicity about the protracted contract negotiations with the Canadian Union of Postal Workers painted a one-sided image of an organization where unanimity of purpose was seemingly almost non-existent. In reality, the overall picture at Canada Post was much more balanced than that presented by some of the media.

The challenges facing Canada Post remain great, yet the willingness to meet them is equal to the task. Competitors are eager to take away the most lucrative business and leave Canada Post with the unprofitable areas of service. The labour relations climate, although showing a marked improvement, is still far from satisfactory in some groups. The maximum benefits from the introduction of mechanized mail-handling equipment have not yet been fully realized, and will not be until the program and training are completed and fully operational. The trend to a more efficient and stable organization is there, however, and it can be achieved.



## THE YEAR AT A GLANCE: FISCAL YEAR 1977-78

### POSTAL SERVICES

There were 8289 postal facilities in operation. This was made up of 283 postal stations, 440 staff post offices, 1975 semi-staff post offices, 3558 revenue post offices and 2033 sub post offices.

---

26 of the proposed 31 mechanized plants are now in operation.

---

Mail volume increased from 5.804 billion to 5.965 billion pieces.

---

The number of full-time employees increased from 52,538 to 53,243.

---

13,750 letter carrier routes served 5,755,033 points of call.

---

5036 rural and suburban routes served 1,036,694 customers.

---

The 3700 Post Office-owned vehicles travelled 36.5 million miles.

---

Postal code use increased from 66.2 to 74.6 per cent.

---

35 new stamps were issued: 22 commemoratives and 13 definitives.

---

## FINANCES

---

Post Office revenue increased from \$774.860 million to \$945.763 million.

---

Post Office expenses increased from \$1.354 billion to \$1.505 billion.

---

The Post Office deficit decreased by \$19.467 million from \$578.750 million to \$559.283 million.

---

## MECHANIZATION AND MODERNIZATION

In 1969 the Postmaster General tabled a report in Parliament entitled Blueprint for Change, which launched the Post Office on a 10-year voyage of modernization and mechanization. Of the 31 projected mechanized postal installations, 26 were in operation at the end of fiscal year 1977/78. Victoria, Quebec City, Sherbrooke, Brossard, St. Catharines, and Montreal Peel Street became operational during the year, and Halifax, Kitchener, Montreal-Centre-Ville and Montreal-St. Laurent were under way.

\* Major components of equipment installed were Coding Desk Suites, Letter Sorting Machines, Optical Character Readers, Culler Facer Cancellers, and Flat Sorting Machines.

Since the inception of the program, changes in technology have resulted in new or modified pieces of equipment becoming available. Two of these are the Stand Alone Coding Desk and the Stand Alone Letter Sorting Machine, both installed at Oshawa. Should these newer designs in equipment prove practical, they will add a greater flexibility to the modernization program.

The sophisticated mail processing equipment requires skilled maintenance personnel. Training employees for this specialized task has led to the development of plans for a central training school. The school, to be located near Ottawa, will train approximately 150 student-employees each year. Major pieces of equipment will be located at the school so students can learn from actually working with the machines, thus ensuring that the training is directly applicable to the job.



## TRANSPORTATION

Transportation is one of the key areas of operation in the Department, and one of the costliest. Transporting the mail cost Canada Post \$157.3 million in FY 1977/78. The Department was able to have some degree of influence over about half of those costs. It exercised little influence over the remainder, however, because of rates set by the airlines, the railways, and the shipping companies.

Land transportation was easiest to manage. The Department owns and operates 3700 vehicles, which travelled 36.5 million miles last year and consumed 4.5 million gallons of fuel, or 1216 gallons of fuel per vehicle. Getting the best value per gallon of fuel consumed is extremely important in these days of escalating fuel costs.

Energy-saving techniques included the rerouting of trucks and relocation of mail boxes to minimize the distance travelled. In addition, more than 5000 of the 7000 drivers in the Department underwent a comprehensive training program which included instruction in energy-conservation driving techniques, such as keeping their speed below 55 miles (90 km) an hour, maintaining a constant speed, minimizing idling, and eliminating 'jack rabbit' stops and starts.

Other benefits from the training programs were in the area of safe driving. The vehicle accident rate was reduced from 7.2 to 5.7 accidents per 100,000 miles in the past year - the largest one-year accident reduction since the fleet safety program began in 1972-73.

Vehicle design, especially in the material used, was reviewed and steps were taken to purchase aluminum step-vans, the most common vehicle in use. Although aluminum vans cost about 15 per cent more to purchase, they weigh approximately 15 per cent less than the conventional steel vans and last between 25 and 50 per cent longer, depending on conditions. In addition, the resale value is much higher.

## Implementing Modern Labour Relations Techniques

As with most other things, labour-management relations have become increasingly difficult in the past decade. The changing work environment, resulting from the need for greater mail mechanization, and the changing aspirations of Canadian workers generally, have led to a demand for a different style of relationship.

Canada Post management and the unions representing postal employees have responded to this demand and have moved to adopt more modern labour relations techniques. Joint problem solving and information sharing are now the hallmarks of most of the Department's labour relations. The fiscal year 1977/78 was a year of solid improvement in the labour relations climate, although labour relations remains one of the most critical issues facing Canada Post, especially with respect to the Canadian Union of Postal Workers, which represents some 23,000 inside postal workers.

The previous year had been one of facing up to problems. It was the year management and the unions realized the futility of the continuing confrontation approach. A more constructive and collaborative problem-solving approach was needed if the labour relations climate was to improve.

Leading off the year in this new mood was a continuation of the "Intergroup Development Process". Intergroup has become a means of changing the union-management relationship from one of confrontation to one that would be in the best interests of

both parties. Intergroup was, and is, the key to resolving mutual problems through cooperation rather than confrontation.

The success of Intergroup may be judged from the 150 three-day sessions and 100 one-day follow-up sessions held between representatives of the Letter Carriers' Union of Canada and their counterparts in management. More than 2800 employees participated in these and other sessions. In addition to the Letter Carriers' Union of Canada, the Association of Postal Officials of Canada, representing postal supervisors, and the Canadian Postmasters and Assistants Association, representing rural postmasters and their staffs, participated in the Intergroup process.

Advances were also made in the area of negotiations. Collective agreements were negotiated without work disruptions with the Letter Carriers' Union of Canada, representing more than 18,000 letter carriers and drivers; with the Canadian Postmasters and Assistants Association, representing more than 8000 members; and with the Association of Postal Officials of Canada, representing more than 4000 members.

The main advance, however, was not in signing these renewal agreements, but in adopting new attitudes to collective bargaining by both management and unions. This growing sense of mutual respect and trust between Canada Post and the leaders of these major unions bodes well for the future.



This attitude was emphasized in the agreement between L.C.U.C., A.P.O.C., C.P.A.A. and Canada Post management on a declaration of principle concerning union-management relations. The declaration serves as a solid reminder of the view of the parties that the survival and growth of Canada Post are dependent upon sound, constructive labour-management relations.

In more concrete developments to bring negotiations into the joint problem-solving system, both the unions and management have adopted a number of innovative techniques. Pre-bargaining sessions are held, wherein both parties explore reasons behind respective bargaining positions and attempt to resolve as many non-monetary items as possible prior to the start of actual negotiations. Thus, it is possible in most instances to limit negotiations to the critical and monetary issues. Joint communications are developed to keep all interested groups informed of progress during the bargaining process. All communications are jointly issued, or jointly agreed. Interpretive guidelines to the collective agreement are developed jointly to enable management and union representatives to apply the agreement in a manner consistent with the understandings reached at the bargaining table. Implementation of the agreement is achieved through joint union-management sessions down through the organization, with the negotiating teams participating and using the interpretive guidelines as the basis for understanding.

## NEITHER FISH NOR FOWL

Within the framework of government operations Canada Post holds a unique position. It is a hybrid of business and service, with elements of both. It provides a service and charges for the service just as a commercial enterprise in the private sector, except that it must function under the very severe limitation of not being allowed to choose its markets.

According to the Post Office Act, Canada Post is required to provide efficient service to all Canadians, no matter where they live. The social need the Department must fill, that is, an inexpensive nationwide communication network, places constraints on the operation that no Canadian business experiences.

To remain as efficient as possible, the Department continually reviews and adopts methods and procedures that have been successful in private industry and comparable service organizations. It must also remain highly innovative to meet the peculiar needs of our customers.

### Business Principles Applied

No large organization can operate without the aid of technology, and in addition to the mechanization of a large portion of mail processing, other recent advances have been introduced.

Numerous processes are involved in moving the mails between originator and receiver -- from the selling of postal supplies and services, through mail pickup, processing, and distribution, to final delivery. Associated with the total process is the need for performance monitoring and evaluation of both manpower and equipment; effective utilization of resources; the accounting of revenues and expenditures; the maintenance of equipment; and the supply of products. All aspects of operations must be constantly monitored to ensure effective and reliable service to customers and proper long-range planning.

To achieve these ends, a computer system was established several years ago to support the various operations of the Department, and this year its capabilities were expanded to meet the needs of the Department until 1982. The computer services have lent support to numerous scientific research programs. In addition, management research services throughout the department have achieved substantial savings through application of scientific principles to operational test models, process simulators and data analyses.

One example of such work was the design and development of a training model that simulated the operation of a mechanized postal plant.

The simulator, which is in operation in the mail-processing plant in Montreal, reduces training time for each employee from two weeks to one. Over the next six years, the Department will save more than half a million dollars as a result of the use of the simulator.

Network planning techniques adopted from private industry, combined with computer and manual analyses, achieved a unique custom-made system for the Department that was used during the year to survey the Canada Post retail market.

Demographic studies and retail use patterns were used to increase the type and variety of services provided to an area, or to eliminate services where a need no longer existed. The base data collected over the year will be updated annually to ensure that appropriate, efficient services continue to be provided to Canada Post customers at retail outlets.



## QUALITY CONTROL

Quality control has long been a process basic to the manufacturing segment of business, but it has seldom been used in the service field. Several years ago, Canada Post became one of the first postal services in the world to attempt to measure the quality of service provided to its customers.

Quality assurance programs operate both to prevent in-plant delays and to measure overall performance of the system. The in-plant quality program monitors and reports situations that could affect ability to meet on-time delivery standards. This aid to problem prevention is used in all mechanized plants and in many smaller plants, which, in total, handle 70 per cent of national mail.

\* Another system in use is the National Evaluation of Postal Service (NEPS), which is used to measure first-class mail performance. In a typical test week, between 25 and 30 thousand pieces of test mail pass through the nationwide postal system. Performance averages on any one day during the year, or between city pairs, could and did vary from a disappointing failure to a satisfying 100 per cent. Disruptions resulting from bad weather, strikes affecting air or ground transportation, internal labour unrest, and high Christmas volumes were only a few of the problems identified that affected service performance throughout the year.

The low performance levels recorded in the last quarter of the preceding year resulting from the start-up of the new Toronto Gateway plant, which handles approximately 50 per cent of the nation's mail, began to climb throughout the 1977/78 fiscal year. First-class performance standards were met 78.4 per cent of the time including the Christmas period, and 80.5 per cent when it was excluded. Standard plus one day was met 93.1 and 94.1 per cent of the time, respectively.

## PHILATELIC SERVICES

Philatelic interest in Canadian stamps continues to grow. Sales of philatelic-quality stamps and products reached \$10.3 million this year. More than half a million orders were filled during the year. Approximately 10 per cent of all customers maintained accounts with the Department. This ensures that they receive new stamp issues automatically, according to a prearranged plan.

A total of 35 stamps were issued during the year, consisting of 22 commemoratives and 13 definitives.

## INTERNATIONAL ACTIVITIES

During 1977-78 the Canada Post Office continued to play a very active role in the international postal field. In its capacity as reporting country for the Universal Postal Union study on terminal dues, and as one of the Vice-Presidents of the UPU Executive Council, Canada contributed to the achievement of the Council's mandate. It also attended the meetings of the Consultative Council for Postal Studies as an observer and participated in a number of its studies.

The Department also discharged its responsibility as coordinator of the joint activities of Commonwealth postal administrations, and began preparing for the Conference scheduled to be held in Malaysia at the beginning of the next fiscal year.

Bilateral postal relations contribute greatly to the achievement of a speedy and effective exchange of international mails. The Canada Post Office continued to take a number of steps in that area, including the signing of the first parcel post agreement with the German Democratic Republic, to achieve greater harmony in postal relations between the two countries. In the area of bilateral technical cooperation, the Department assisted the postal administration of Surinam with efforts designed to modernize its service.



## THE FINANCIAL PICTURE IN SUMMARY

The Canada Post Office incurred a deficit of \$559.3 million in FY 1977/78. This figure represented a decrease of \$19.5 million from FY 1976/77. This follows a year of stabilization and is the first improvement in the deficit since FY 1971/72. Revenues increased by \$170.9 million (22.1%), largely as a result of the postage rate increases implemented in FY 1976/77. A slight improvement in overall mail volumes (2.8%) also contributed to the improved revenue picture.

The major result of the strengthening financial picture is that postal users now pay more of their share of the service. Whereas in FY 1976/77, users paid only 57.2 per cent of the cost, they now pay 62.8 per cent.

In other words, subsidization through general taxation has declined to 37.2 per cent.

Costs rose by \$151.6 million (11.2%), with the bulk of the increase attributable to an increase of \$146.9 million in salaries and salary-related costs.

# Manpower Distribution

Full-time strength at

31 March 1978

31 March 1977

Headquarters	1,545	1,619
District and Regional Offices	3,185	2,878
Staff post offices	45,265	44,771
Semi-staff post offices	<u>3,248</u>	<u>3,270</u>
Total	<u>53,243</u>	<u>52,538</u>

CANADA POST OFFICE BALANCE SHEET AS AT 31 MARCH 1978

	1978	1977
<b>Assets</b>		
Cash on hand and in transit	\$42,550,865	\$33,271,875
Post Office accounts in Consolidated Revenue Fund, net	14,859,432	3,673,141
Accounts receivable	3,623,502	16,220,755
Inventory of materials and fittings, at cost	2,930,906	2,939,943
	<u>\$63,964,705</u>	<u>\$56,105,714</u>
<b>Liabilities</b>		
Savings bank depositors	2,886,068	2,933,042
Outstanding postal money orders	52,929,185	48,566,052
Accounts payable and accrued charges	5,378,110	2,475,941
Deposit accounts	1,625,176	1,085,965
Suspense accounts, net	1,146,166	1,044,714
	<u>\$63,964,705</u>	<u>\$56,105,714</u>

**Note:** Certain international accounts receivable and payable are not in the Balance Sheet, since they cannot be established with sufficient accuracy.

Certified Correct:

*M. Lysack*

M. Lysack  
Director of Treasury Operations

Approved:

*J. C. Corkery*

J. C. Corkery  
Deputy Postmaster General

Statement of Revenue, Costs and Deficit  
(in thousands of dollars)

	1977-1978		1976-1977	
<u>Revenue</u>				
First class mail	563,278		454,399	
Second class mail	22,725		19,301	
Third class mail	144,649		98,566	
Fourth Class mail	102,985		96,932	
Special Mail services	65,602		54,367	
Government of Canada mail	3,228		2,540	
Financial and miscellaneous services	43,296		48,755	
Total revenue		945,763		774,860
<u>Costs</u>				
Salaries:				
Salaries of continuing employees	868,334		776,514	
Wages of casual employees	41,883		34,194	
Overtime	66,269		58,758	
Superannuation	111,565		82,572	
Other personnel costs	4,972		2,548	
Remuneration of revenue, sub & seasonal postmasters	42,368	1,135,391	33,920	988,506
Transportation & Communications:				
Rail	22,101		22,006	
Land	76,732		68,032	
Air	51,740		46,277	
Water	718		695	
Payments to foreign postal administrations	10,625		6,327	
Travel and other communications	17,519	179,435	16,209	159,546
Professional Services:				
Professional and special services	3,565		3,133	
Other services	6,950	10,515	3,578	6,711
Other Costs:				
Departmental publications & advertising	4,774		3,389	
Rentals	3,513		2,763	
Purchased repairs and upkeep	9,410		9,304	
Utilities, materials and supplies	36,387		33,050	
Acquisition of equipment, machinery and furnishings	16,287		46,136	
Other expenditures	4,632	75,003	5,318	99,960
Services Provided by Other Departments:				
Accommodation	88,882		77,367	
Employee benefits	12,622		18,451	
Other services	3,198	104,702	3,069	98,887
Total costs		1,505,046		1,353,610
Deficit		559,283		578,750



Schedule of Costs by Source of Funds  
(in thousands of dollars)

	1977-1978			1976-1977		
	Appropriation	Revenue	Total	Appropriation	Revenue	Total
<b>Salaries:</b>						
Full-time continuing	745,467	40,854	786,321	660,570	40,341	700,911
Part-time continuing	63,052	18,961	82,013	58,396	17,207	75,603
Casual	39,029	2,854	41,883	31,625	2,569	34,194
Overtime	66,269		66,269	58,758		58,758
Other personnel costs	4,972		4,972	2,548		2,548
Superannuation	111,565		111,565	82,572		82,572
Remuneration of revenue, sub and seasonal offices		42,368	42,368		33,920	33,920
Sub-total	1,030,354	105,037	1,135,391	894,469	94,037	988,506
<b>Transportation and Communications</b>						
Rail	22,101		22,101	22,006		22,006
Land	76,732		76,732	68,032		68,032
Air	51,740		51,740	46,277		46,277
Water	718		718	695		695
Payment to foreign postal administrations		10,625	10,625		6,327	6,327
Travel and other communica- tions	17,519		17,519	16,209		16,209
Sub-total	168,810	10,625	179,435	153,219	6,327	159,546
<b>Professional and Special Services:</b>						
Professional and special services	3,565		3,565	3,133		3,133
Other services	6,950		6,950	3,578		3,578
Sub-total	10,515		10,515	6,711		6,711
<b>Other Costs</b>						
Departmental publications & advertising	4,774		4,774	3,389		3,389
Rentals	3,513		3,513	2,763		2,763
Purchased repairs and upkeep	9,410		9,410	9,304		9,304
Utilities, materials & supplies	36,387		36,387	33,050		33,050
Acquisition of equipment, machinery and furnishings	16,287		16,287	46,136		46,136
Other expenditures	1,234	3,398	4,632	2,257	3,061	5,318
Sub-total	71,605	3,398	75,003	96,897	3,061	99,960
<b>Services Provided by Other Departments:</b>						
Accommodation	88,882			77,367		77,367
Employee benefits	12,622			18,451		18,451
Other services	3,198			3,069		3,069
Sub-total	104,702		104,702	98,887		98,887
Total costs	1,385,986	119,060	1,505,046	1,250,185	103,425	1,353,610

Money Order Service  
(in thousands)

	1977-1978	1976-1977
Number of money orders issued	34,445	36,714
Value of money orders issued	1,277,016	1,264,354
Revenue from money order service	12,034	11,320

Savings Bank Transactions  
(in thousands of dollars)

	1977-1978	1976-1977
Balance on deposit 1 April 1977	2,933	3,079
Withdrawals	47	146
Balance on deposit 31 March 1978	2,886	2,933

Volume of Originating Mail  
(in millions of pieces)

	1977-1978	1976-1977
First class mail	3,610	3,687
Second class mail	483	455
Third class mail	1,736	1,515
Fourth class mail	60	66
Special mail services	44	47
Government of Canada mail	32	34
<b>Total Pieces of Mail</b>	<b>5,965</b>	<b>5,804</b>

Postal Revenue by Source  
(in thousands of dollars)

1977-1978			1976-1977	
		Percent of total revenue		Percent of total revenue
Stamps	249,274	26.4	207,583	26.8
Postage meters and registers	488,905	51.7	393,868	50.8
Postage paid in cash	153,453	16.2	116,636	15.1
Post Office box rentals	10,462	1.1	8,894	1.1
Money orders	12,816	1.4	12,093	1.6
Philatelic values	10,321	1.1	6,273	.8
Retail values	1,012	.1	949	.1
Foreign settlements	9,009	.9	19,169	2.5
Miscellaneous	867	.1	1,655	.2
<u>Total Cash Revenue</u>	936,119	99.0	767,120	99.0
Services to other departments	9,644	1.0	7,740	1.0
<u>Gross Postal Revenue</u>	945,763	100.0	774,860	100.0

Cash Revenue Transferred to Receiver General  
(in thousands of dollars)

	1977-1978	1976-1977
Total cash revenue collected	936,119	767,120
Less expenditures paid from postal revenue	119,060	103,425
<u>Net Cash Revenue paid into Consolidated Revenue Fund</u>	817,059	663,695

POSTAL REVENUE BY PROVINCE  
(in thousands of dollars)

	1977-1978		1976-1977	
	Revenue	Percent of total revenue	Revenue	Percent of total revenue
Newfoundland	11,915	1.3	9,325	1.2
Prince Edward Island	2,792	.3	2,215	.3
Nova Scotia	24,932	2.6	19,774	2.5
New Brunswick	16,997	1.8	13,586	1.7
Quebec	212,633	22.5	172,070	22.2
Ontario	404,593	42.8	333,952	43.1
Manitoba	45,607	4.8	36,111	4.7
Saskatchewan	31,413	3.3	25,231	3.2
Alberta	69,381	7.3	53,541	6.9
British Columbia	98,839	10.5	78,000	10.1
Yukon District	842	.1	645	.1
Northwest Territories	<u>1,409</u>	<u>.1</u>	<u>1,113</u>	<u>.2</u>
Net Revenue by Province	921,353	97.4	745,563	96.2
Revenue collected by				
Headquarters and				
Miscellaneous items	14,766	1.6	21,557	2.8
Service to other				
departments	<u>9,644</u>	<u>1.0</u>	<u>7,740</u>	<u>1.0</u>
	<u>945,763</u>	<u>100.0</u>	<u>774,860</u>	<u>100.0</u>







Pourcentage des recettes totales	Recettes	Pourcentage des recettes totales	Recettes	Pourcentage des recettes totales	Recettes
1.2	9,325	1.3	11,915	1.2	11,915
.3	2,215	.3	2,792	.3	2,792
2.5	19,774	2.6	24,932	2.5	24,932
1.7	13,586	1.8	16,997	1.7	16,997
22.2	172,070	22.5	212,633	22.2	212,633
43.1	333,952	42.8	404,593	43.1	404,593
4.7	36,111	4.8	45,607	4.7	45,607
3.2	25,231	3.3	31,413	3.2	31,413
6.9	53,541	7.3	69,381	6.9	69,381
10.1	78,000	10.5	98,839	10.1	98,839
.1	645	.1	842	.1	842
.2	1,113	.1	1,409	.2	1,409
96.2	\$745,563	97.4	\$921,353	96.2	\$921,353
Terre-Neuve					
Ile-du-Prince-Edouard					
Nouvelle-Ecosse					
Nouveau-Brunswick					
Québec					
Ontario					
Manitoba					
Saskatchewan					
Alberta					
Colombie-Britannique					
District du Yukon					
Territoires du Nord-Ouest					
Recettes nettes par province					
Recettes perçues par					
l'Administration					
centrale et divers					
Services rendus à d'autres					
ministères					
1.0	7,740	1.0	9,644	1.0	9,644
100.0	\$774,860	100.0	\$945,763	100.0	\$945,763
2.8	21,557	1.6	14,766	2.8	14,766

Recettes postales par sources  
(en milliers de dollars)

1977-1978		1976-1977		
Pourcentage des recettes totales		Pourcentage des recettes totales		
Timbres-poste	249,274	26.4	207,583	26.8
Empreintes d'affranchissement et d'enregistrement	488,905	51.7	393,868	50.8
Affranchissement en numéraire	153,453	16.2	116,636	15.1
Location de boîtes postales	10,462	1.1	8,894	1.1
Mandats-poste	12,816	1.4	12,093	1.6
Valeurs philatéliques	10,321	1.1	6,273	.8
Articles de vente au détail	1,012	.1	949	.1
Paielements de l'étranger	9,009	.9	19,169	2.5
Divers	867	.1	1,655	.2
Total des recettes en espèces	936,119	99.0	767,120	99.0
Services rendus à d'autres ministères	9,644	1.0	7,740	1.0
Recettes postales brutes	945,763	100.0	774,860	100.0
Recettes en espèces transmises au Receveur général (en milliers de dollars)				
1977-1978		1976-1977		
Total des recettes en espèces perçues		936,119		
Dépenses payées à même les recettes postales		119,060		
Recettes en espèces versées au fonds du revenu consolidé		817,059		
		663,695		



Service des mandats-poste (en milliers)		
1976-1977	1977-1978	
36,714	34,445	Nombre de mandats émis
1,264,354	1,277,016	Valeur des mandats émis
11,320	12,034	Recettes provenant du service des mandats
Opérations de la caisse d'épargne postale (en milliers)		
1976-1977	1977-1978	
3,079	2,933	Solde au crédit des déposants, le 1 <sup>er</sup> avril 1977
146	47	Retraits
2,933	2,886	Solde au crédit des déposants, le 31 mars 1978
Volume de courrier d'origine locale (en millions d'envois)		
1976-1977	1977-1978	
3,687	3,610	Courrier de première classe
455	483	Courrier de deuxième classe
1,515	1,736	Courrier de troisième classe
66	60	Courrier de quatrième classe
47	44	Services spéciaux
34	32	Courrier officiel du gouvernement du Canada
5,804	5,965	Total des envois de correspondance

1977-1978												1976-1977																							
Crédits						Recettes						Total																							
Total partiel						Crédits						Recettes						Total																	
Traitements																																			
Emploies permanents à plein temps						40,854						786,321						660,570						40,341						700,911					
Emploies permanents à temps partiel						18,961						82,013						58,396						17,207						75,603					
Emploies occasionnels						2,854						41,883						31,625						2,569						34,194					
Heures supplémentaires						66,269						66,269						58,758						2,548						58,758					
Autres rémunérations						4,972						4,972						2,548						2,548											
Pensions de retraite						111,565						111,565						82,572						82,572											
Paiements aux bureaux à commission, saisonniers ou auxiliaires						42,368						42,368												33,920											
Total partiel												988,506																							
Transports et communications																																			
Transport ferroviaire						22,101						22,101						22,006						22,006											
Transport routier						76,732						76,732						68,032						68,032											
Transport aérien						51,740						51,740						46,277						46,277											
Transport maritime						718						718						695						695											
Paiements aux Administrations postales étrangères						10,625						10,625						6,327						6,327											
Voyages et autres communications						17,519						17,519						16,209						16,209											
Total partiel												159,546																							
Services professionnels et spéciaux																																			
Services professionnels et spéciaux						3,565						3,565						3,133						3,133											
Autres services						6,950						6,950						3,578						3,578											
Total partiel												6,711																							
Autres dépenses																																			
Publications et publicité du Ministère						4,774						4,774						3,389						3,389											
Locations						3,513						3,513						2,763						2,763											
Réparations et entretien						9,410						9,410						9,304						9,304											
Services d'utilité publique, fournitures et approvisionnements						36,387						36,387						33,050						33,050											
Achat de matériel, d'outillage et de mobilier						16,287						16,287						46,136						46,136											
Autres frais						1,234						3,398						2,257						3,061											
Total partiel												99,960																							
Services rendus par d'autres ministères																																			
Locaux						88,882						77,367						18,451						77,367											
Avantages sociaux des employés						3,198						3,069						3,069						3,069											
Total partiel												104,702																							
Total des dépenses												1,385,986																							
												1,353,610																							

Relevé des recettes, des dépenses et du déficit  
(en milliers de dollars)

1977-1978

1976-1977

Recettes			
Courrier de première classe	563,278	454,399	
Courrier de deuxième classe	22,725	19,301	
Courrier de troisième classe	144,649	98,566	
Courrier de quatrième classe	102,985	96,932	
Services spéciaux	65,602	54,367	
Courrier officiel du gouvernement du Canada	3,228	2,540	
Services financiers et divers	43,296	48,755	
Total des recettes			
	945,763	774,860	
Dépenses			
Traitements:			
Employés permanents à plein temps	868,334	776,514	
Employés occasionnels	41,883	34,194	
Heures supplémentaires	66,269	58,758	
Pensions de retraite	111,565	82,572	
Autres rémunérations	4,972	2,548	
Rémunération des maîtres de poste des bureaux à commission, des bureaux auxiliaires ou saisonniers	42,368	33,920	988,506
Transport et communications:			
Transport ferroviaire	22,101	22,006	
Transport routier	76,732	68,032	
Transport aérien	51,740	46,277	
Transport maritime	718	695	
Paiements aux Administrations postales étrangères	10,625	6,327	
Voyages et autres communications	17,519	16,209	159,546
Services professionnels:			
Services professionnels et spéciaux	3,565	3,133	
Autres services	6,950	3,578	6,711
Autres dépenses:			
Publications et publicité du Ministère	4,774	3,389	
Locations	3,513	2,763	
Réparations et entretien	9,410	9,304	
Services d'utilité publique, fournitures et approvisionnements	36,387	33,050	
Achat de matériel, d'outillage et de mobilier	16,287	46,136	
Autres frais	4,632	5,318	99,960
Services rendus par d'autres ministères:			
Locaux	88,882	77,367	
Avantages sociaux des employés	12,622	18,451	
Autres services	3,198	3,069	98,887
Total des dépenses			
	1,505,046	1,353,610	
Déficit			
	559,283	578,750	

BILAN DU MINISTÈRE DES POSTES AU 31 MARS 1978

1978

1977

Actif		
Avoir en caisse et en cours de transmission.	\$42,550,865	\$33,271,875
Comptes des Postes, au fonds du revenu consolidé	14,859,432	3,673,141
Comptes à recevoir	3,623,502	16,220,755
Inventaire du matériel et des accessoires	2,930,906	2,939,943
	<u>\$63,964,705</u>	<u>\$56,105,714</u>
Passif		
Dépôts à la caisse d'épargne postale	2,886,068	2,933,042
Mandats-poste impayés	52,929,185	48,566,052
Comptes à payer et comptes échus	5,378,110	2,475,941
Comptes-provisions	1,625,176	1,085,965
Comptes d'ordre	1,146,166	1,044,714
	<u>\$63,964,705</u>	<u>\$56,105,714</u>

**Note:** Certains comptes internationaux à recevoir ou à payer ne figurent pas dans le bilan parce qu'on ne peut les établir avec assez d'exactitude.

Certifié exact:

Le Directeur de l'Exploitation financière,

*M. Lysack*

M. Lysack

Approuvé:

Le Sous-ministre des Postes,

*J.C. Corkery*

J.C. Corkery



Administration centrale	
Bureaux de district et de région	
Bureaux de poste urbains	
Bureaux de poste semi-urbains	
Total	

Effectif au	31 mars 1978	Effectif au	31 mars 1977
1,545	3,185	44,771	3,270
53,243	52,538		

## LA SITUATION FINANCIÈRE EN BREF

Les Postes canadiennes ont connu un déficit de 559.3 millions de dollars pendant l'année financière 1977-1978, ce qui représente une diminution de 19.5 millions de dollars

par rapport à l'année financière 1976-1977. Cette diminution du déficit, première amélioration depuis 1971-1972, fait suite à une année de stabilisation. Les recettes ont

augmenté de 170.9 millions de dollars (22.1 p. 100), surtout en raison de l'augmentation des tarifs d'affranchissement entrés en vigueur pendant l'année financière 1976-1977. Une légère amélioration des volumes de courrier globaux (2.8 p. 100) a également aidé à améliorer les recettes.

Le principal résultat de l'amélioration de la situation financière est que les usagers des Postes assument maintenant une plus grande part du coût du service. Alors que pendant l'année financière 1976-1977 les usagers ne payaient que 57.2 p. 100 du coût, ils en assument maintenant 62.8 p. 100.

En d'autres termes, la subvention à même l'impôt général a diminué à 37.2 p. 100.

Les coûts ont augmenté de 151.6 millions de dollars (11.2 p. 100); la plus grande partie de la hausse est due à une augmentation de 146.9 millions de dollars des salaires et des coûts connexes.

## PARTICIPATION INTERNATIONALE

En 1977-1978, les Postes canadiennes ont continué à jouer un rôle très actif dans le domaine postal international. En sa qualité de pays rapporteur de l'étude sur les frais terminaux de l'Union postale universelle et en tant qu'un des vice-présidents du Conseil exécutif de l'UPU, le Canada a contribué à mener à bien le travail de ce Conseil. Il a de plus assisté en qualité d'observateur aux réunions du Conseil consultatif des études postales et a participé à des études effectuées par ce dernier.

Le Ministère s'est également acquitté de sa responsabilité de coordonnateur des activités conjointes des administrations postales du Commonwealth et a débuté ses préparatifs en vue de la Conférence qui se tiendra en Malaisie au début de la prochaine année financière.

Les relations postales bilatérales revêtent aussi une importance certaine pour l'échange rapide et efficace du courrier international. Les Postes canadiennes ont poursuivi leurs efforts en ce sens, y compris la conclusion d'un premier accord sur les colis postaux avec la République démocratique allemande destinée à harmoniser davantage les relations postales entre les deux pays. Dans le domaine de la coopération technique bilatérale, le Ministère a prêté son concours à l'administration postale du Surinam, qui entend moderniser son service.

## SERVICES PHILATÉLIQUES

L'intérêt des philatélistes pour les timbres canadiens ne cesse de croître. Les ventes de timbres et de produits de qualité philatélique ont atteint 10.3 millions de dollars cette année. Plus d'un demi-million de commandes ont été exécutées pendant l'année. Quelque 10 p. 100 de tous nos clients sont détenteurs d'un compte au Ministère, qui leur permet de recevoir d'office tous les nouveaux timbres selon un régime établi d'avance.

En tout, 35 timbres ont été émis pendant l'année, soit 22 timbres commémoratifs et 13 timbres courants.



la réussite à 100 p. 100, et elles l'ont fait. Des perturbations dues au mauvais temps, aux grèves des transports aériens ou de surface, aux remous ouvriers internes et aux volumes de pointe de Noël ne sont que quelques-uns des problèmes qui ont nuï au rendement du service au cours de l'année.

Les faibles niveaux de rendement enregistrés au cours du dernier trimestre de l'année précédente, dus à l'entrée en service du nouveau centre principal d'acheminement de Toronto, qui traite environ 50 p. 100 de tout le courrier du pays, ont connu une remontée tout au long de l'année financière 1977-1978. La norme de rendement du courrier de première classe a été atteinte 78.4 p. 100 du temps si l'on comprend la période de Noël et 80.5 p. 100 du temps si l'on exclut cette dernière période. La norme plus un jour a été atteinte 93.1 et 94.1 p. 100 du temps respectivement.

## CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Le contrôle de la qualité a pendant longtemps été un processus essentiel dans le secteur manufacturier, mais il a rarement été utilisé dans le domaine des services. Il y a plusieurs années, les Postes canadiennes sont devenues l'un des premiers services postaux du monde à essayer de mesurer la qualité du service fourni à ses clients.

Les programmes d'assurance de la qualité doivent éviter les retards dans les établissements et mesurer le rendement global du système. Le programme de contrôle de la qualité à l'intérieur des établissements exerce un contrôle et signale des situations qui pourraient empêcher que soient atteintes les normes de distribution ponctuelle. Cet outil pour la prévention des problèmes est utilisé dans tous les établissements mécanisés et dans de nombreux établissements plus petits qui, ensemble, traitent 70 p. 100 du courrier national.

Un autre système, l'évaluation nationale du service postal (ENSP), sert à mesurer le rendement du courrier de première classe. Au cours d'une semaine de test typique, quelque 25,000 à 30,000 envois de courrier d'essai passent dans le système postal national. Les moyennes de rendement pendant une journée quelconque de l'année ou entre deux villes jumelées pouvaient varier de l'échec décevant à

de données. En appliquant des principes scientifiques à ces fonctions, nous avons réalisé d'importantes économies. Un exemple est la conception et l'élaboration d'un modèle de formation qui simulait l'exploitation d'un établissement postal mécanisé. Le simulateur, qui est en service dans l'établissement de traitement du courrier de Montréal, réduit le temps de formation de chaque employé d'une à deux semaines. Il permettra au Ministère d'économiser plus d'un demi-million de dollars au cours des six prochaines années. Les techniques de planification des réseaux adoptées dans l'industrie privée, combinées à des analyses informatiques et manuelles, ont permis de réaliser un système unique, fait sur mesure exprès pour le Ministère, qui a été utilisé au cours de l'année pour surveiller le marché de détail des Postes canadiennes. Des études démographiques et des schémas de vente au détail ont été utilisés pour augmenter le genre et la variété des services fournis à un secteur géographique, ou pour éliminer des services là où le besoin ne s'en faisait plus sentir. Les données de base rassemblées au cours de l'année seront mises à jour annuellement afin que les bureaux de poste puissent continuer de fournir des services appropriés et efficaces aux clients des Postes.

Aucune grande entreprise ne peut fonctionner sans l'aide de la technologie; outre la mécanisation d'une partie importante du traitement du courrier, nous avons adopté d'autres récents progrès techniques.

Il y a bien des étapes dans l'acheminement du courrier de l'expéditeur au destinataire, depuis la vente d'articles et de services postaux en passant par la levée, le traitement et l'acheminement du courrier, jusqu'à la livraison. Le processus total ne saurait se passer de contrôle et d'évaluation du rendement de la main-d'oeuvre et de l'équipement, d'utilisation optimale des ressources, de la comptabilité des recettes et des dépenses, de l'entretien de l'équipement et de la fourniture de produits. Tous les aspects de l'exploitation doivent être sans cesse contrôlés pour garantir aux clients un service efficace et fiable, et pour veiller à une bonne planification à long terme.

Pour ce faire, nous avons créé, il y a quelques années, un système informatique destiné à aider les diverses opérations du Ministère. Cette année, ses capacités ont été améliorées pour répondre aux besoins du Ministère jusqu'en 1982. Les services d'informatique ont aidé de nombreux programmes de recherche scientifique grâce à la création et à l'application de modèles d'essai opérationnels, de simulateurs et d'analyses

Les Postes canadiennes occupent une place à part au sein du gouvernement; elles sont un croisement entre une entreprise commerciale et un service public, et elles présentent des éléments des deux. Elles fournissent un service, pour lequel elles perçoivent des droits, tout comme une entreprise commerciale dans le secteur privé, mais elles doivent opérer dans un cadre strictement limité, car elles ne peuvent pas choisir leurs marchés.

Selon la Loi sur les postes, le Ministère doit fournir un service efficace à tous les Canadiens, où qu'ils habitent. Les besoins sociaux auxquels le Ministère doit répondre, c'est-à-dire établir un réseau de communication national à bon marché, imposent à l'exploitation du service postal des contraintes auxquelles n'est soumise aucune autre entreprise canadienne.

Pour rester aussi efficace que possible, le Ministère étudie et adopte continuellement des méthodes et procédures qui ont fait leurs preuves dans le secteur privé et dans des organisations de service comparables. Il doit également faire preuve de beaucoup d'esprit d'innovation pour répondre aux besoins particuliers de ses clients.



Pour faire entrer plus concrètement les négociations dans le système de résolution conjointe des problèmes, les syndicats et la direction ont adopté un certain nombre de techniques innovatrices. Au cours de séances de pré-négociation, les deux parties étudient les raisons sous-jacentes aux positions respectives dans les négociations et tentent de résoudre le plus de points normatifs possibles avant d'entamer les vraies négociations. Il est ainsi possible, dans la plupart des cas, de limiter les négociations aux revendications critiques ou pécuniaires. Des communications conjointes sont mises sur pied pour tenir tous les groupes intéressés au courant des progrès accomplis pendant le processus de négociation. Toutes les communications sont émises conjointement, ou acceptées par les deux parties. Les lignes directrices pour l'interprétation des conventions collectives sont élaborées conjointement afin de permettre aux représentants de la direction et du syndicat d'appliquer la convention conformément aux ententes conclues à la table des négociations. L'application de la convention se fait par des séances conjointes entre le syndicat et la direction à tous les niveaux de l'organisation, séances auxquelles participent les équipes de négociation, qui utilisent les lignes directrices d'interprétation comme base d'entente.

Des progrès ont également été réalisés dans le domaine des négociations. Des conventions collectives ont été négociées, sans qu'il y ait de perturbation dans le travail, avec l'Union des facteurs du Canada, qui représente plus de 18,000 facteurs et conducteurs, avec l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, qui compte plus de 8,000 membres, et avec l'Association des officiers des Postes du Canada, qui représente plus de 4,000 membres. Le principal progrès, néanmoins, ne fut pas la signature des nouvelles conventions, mais l'adoption de nouvelles attitudes à l'égard de la négociation collective, tant par les syndicats que par la direction. Ce sentiment croissant de respect mutuel et de confiance entre les Postes canadiennes et les dirigeants de ces grands syndicats est de bon augure pour l'avenir.

Cette attitude a été mise en évidence dans un accord conclu entre l'U.F.C., l'A.O.P.C. et l'A.C.M.P.A., et la direction des Postes canadiennes sur une déclaration de principe concernant les relations entre les syndicats et la direction. Cette déclaration est un rappel concret de l'opinion des parties voulant que la survie et la croissance des Postes canadiennes dépendent de relations patronales-ouvrières saines et constructives.

Pendant l'année précédente, nous avons fait face à nos problèmes. C'est au cours de cette année que la direction et les syndicats se sont rendus compte de la futilité de la confrontation continue. Il fallait adopter une approche de résolution de problèmes plus constructive et plus coopérative pour améliorer le climat des relations de travail.

L'année a commencé dans ce nouvel état d'esprit avec la poursuite du processus Intergroupe. Ce processus est devenu un moyen de changer les relations entre les syndicats et la direction, de les éloigner de la confrontation afin qu'elles répondent mieux aux intérêts des deux parties. L'Intergroupe a été, et reste, la clé de la résolution des problèmes mutuels grâce à la collaboration au lieu de la confrontation.

Le succès de l'Intergroupe est amplement démontré par les 150 séances de trois jours et les 100 séances de contrôle d'une journée qui se sont tenues entre les représentants de l'Union des facteurs du Canada et leurs homologues de la direction. Plus de 2,800 employés ont participé à ces sessions et à d'autres. Outre l'Union des facteurs du Canada, l'Association des officiers des Postes du Canada, qui représente les surveillants des Postes, et l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, qui représente nos maîtres de poste ruraux et leur personnel, ont participé au processus Intergroupe.

## APPLICATION DE TECHNIQUES MODERNES DE RELATIONS DE TRAVAIL

Comme ce fut le cas dans bien d'autres domaines, les relations entre les syndicats et la direction sont devenues de plus en plus difficiles au cours de la dernière décennie.

Les changements du milieu de travail provenant d'un besoin de mécanisation plus importante du traitement du courrier et de l'évolution des aspirations des travailleurs canadiens ont, en règle générale, entraîné le besoin d'un nouveau genre de relation.

La direction des Postes et les syndicats représentant les employés des Postes ont réagi à ce besoin et ont adopté des méthodes de relations de travail plus modernes. La résolution commune de problèmes et le partage de l'information caractérisent à présent la plupart des relations de travail du Ministère. L'année financière 1977-1978 a donné lieu à des améliorations concrètes dans le climat des relations de travail, bien que ces dernières restent un des principaux problèmes que les Postes canadiennes ont à résoudre, surtout en ce qui a trait au Syndicat des postiers du Canada, qui représente quelque 23,000 employés travaillant à l'intérieur des établissements.

rouler à plus de 55 milles à l'heure (90 km à l'heure), maintenir une vitesse constante, ne pas laisser tourner le moteur au ralenti plus qu'il ne faut et éviter les départs et arrêts trop brusques.

Les programmes de formation ont également eu une influence bénéfique dans le domaine de la conduite préventive.

Le taux des accidents des véhicules est passé de 7.2 à 5.7 accidents par 100,000 milles au cours de l'année

dernière. Il s'agit de la plus importante diminution

du nombre d'accidents en une seule année depuis que le

programme de sécurité des véhicules a vu le jour en 1972-

1973.

La conception des véhicules, surtout pour ce qui est des matériaux, a été révisée et nous avons pris des mesures pour acheter des fourgonnettes en aluminium; la fourgonnette est le genre de véhicule le plus utilisé aux Postes.

Bien que les fourgonnettes en aluminium coûtent environ 10 p. 100 de plus à l'achat, elles pèsent environ 15 p. 100 de moins que les fourgonnettes ordinaires en acier et durent de 25 à 50 p. 100 plus longtemps, selon les

conditions. En outre, la valeur à la revente est plus élevée.



## TRANSPORTS

Les transports sont un des secteurs clés de l'exploitation du Ministère et l'un des plus dispendieux. Il en a coûté 157.3 millions de dollars aux Postes canadiennes, en 1977-1978, pour transporter le courrier. Le Ministère a réussi à contrôler à un certain point près de la moitié de ces coûts. Il n'a eu cependant que peu de contrôle sur le reste, à cause de tarifs établis par les lignes aériennes, les chemins de fer et les compagnies de navigation.

Le transport routier était le plus facile à administrer. Le Ministère possède et exploite 3,700 véhicules, qui ont parcouru 36.5 millions de milles l'année dernière, et ont consommé 4.5 millions de gallons de carburant, soit 1,216 gallons de carburant par véhicule. Il est extrêmement important de tirer le maximum de chaque gallon de carburant consommé, en cette époque où le coût du carburant ne cesse d'augmenter.

Parmi les méthodes d'économie d'énergie, nous le remanierons d'itinéraires de camions et la relocalisation de boîtes aux lettres afin de réduire au minimum la distance parcourue. En outre, plus de 5,000 des 7,000 conducteurs de camion du Ministère ont suivi un programme de formation exhaustif qui comprenait des cours sur les techniques de conduite permettant d'économiser l'énergie, notamment ne pas

Tout cet équipement perfectionné de traitement du courrier nécessite un personnel d'entretien qualifié. La formation des employés à cette tâche spécialisée a entraîné l'élaboration de projets d'une école centrale de formation. Cette école, qui sera située près d'Ottawa, formera environ 150 stagiaires par année. Des pièces d'équipement importantes seront installées à l'école afin que les stagiaires puissent apprendre en travaillant réellement avec les machines; cette méthode nous garantira que la formation se rapporte directement au travail.

## MÉCANISATION ET MODERNISATION

En 1969 le ministre des Postes présentait au Parlement un rapport intitulé Projet détaillé de transformation, qui lançait les Postes dans une entreprise de modernisation et de mécanisation longue de dix ans. Des 31 installations postales mécanisées prévues, 26 étaient en service à la fin de l'année financière 1977-1978. Celles de Victoria, Québec, Sherbrooke, Brossard, St. Catharines et Montréal (rue Peel) sont entrées en service pendant l'année; celles de Halifax, Kitchener, Montréal (centre-ville) et Montréal (Saint-Laurent) étaient en préparation.

Les principales pièces d'équipement installées étaient les batteries de pupîtres de codage, les machines à trier les lettres, les lecteurs optiques de caractères, les machines à éliminer, redresser et oblitérer et les machines à trier les grands objets plats.

Depuis que le programme a été conçu, l'évolution de la technologie a amené sur le marché des pièces d'équipement nouvelles ou modifiées, dont le pupitre de codage autonome et la machine à trier les lettres autonome, qui ont tous deux été installés à Oshawa. Si ce nouvel équipement se révèle pratique, il ajoutera plus de souplesse au programme de modernisation.

## FINANCES

---

Les recettes des Postes sont passées de 774.860 millions à 945.763 millions de dollars.

---

Les dépenses des Postes sont passées de 1.354 milliards à 1.505 milliards de dollars.

---

Le déficit des Postes a diminué de 19.467 millions de dollars, passant de 578.750 millions à 559.283 millions de dollars.

---

SERVICES POSTAUX

Les Postes exploitaient 8,289 installations postales, soit 283 succursales postales, 440 bureaux urbains, 1,975 bureaux semi-urbains, 3,588 bureaux de poste à commission et 2,033 bureaux de poste auxiliaires.

26 des 31 établissements mécanisés proposés sont en service.

Le volume de courrier est passé de 5.804 milliards à 5.965 milliards d'envois.

Le nombre d'employés à plein temps est passé de 52,538 à 53,243.

13,750 itinéraires de facteurs desservaient 5,755,033 points de remise.

5,036 itinéraires ruraux et suburbains desservaient 1,036,694 clients.

Les 3,700 véhicules appartenant aux Postes ont parcouru 36.5 millions de miles.

L'utilisation du code postal est passée de 66.2 à 74.6 p. 100.

35 nouveaux timbres ont été émis, soit 22 commémoratifs et 13 courants.



est encore loin d'être satisfaisant chez certains groupes. Les avantages maximums que nous attendions de l'introduction de l'équipement de traitement mécanisé du courrier n'ont pas encore été entièrement atteints et ne le seront pas avant que le programme et la formation soient achevés et entièrement opérationnels. La tendance vers une organisation plus efficace et plus stable existe cependant et peut être réalisée.

en commun les problèmes, ainsi qu'à une meilleure compréhension par les employés des avantages de la modernisation. Bien que toutes les tensions n'aient pas disparu, la direction et les syndicats se sont montrés plus disposés, l'année dernière, à écouter leurs problèmes respectifs et à s'unir pour lutter ensemble contre la concurrence et donner aux Canadiens un service postal fiable et efficace.

Les Postes n'en ont pas moins été un objet de controverse dans les médias du pays, qui avaient tendance à insister sur les lacunes de la poste, au lieu de reconnaître les aspects positifs du service. De même, la publicité entourant les négociations contractuelles prolongées avec le Syndicat des postiers du Canada a donné des Postes l'image partielle d'une organisation où l'unanimité d'orientation semble presque inexistante. En réalité, la situation globale des Postes canadiennes était bien plus équilibrée que ne le laissaient entendre certains médias.

Les Postes canadiennes ont encore de grands défis à relever, mais la volonté de les affronter est à la hauteur de la situation. Nos concurrents s'empressent d'accaparer les affaires les plus lucratives et laissent aux Postes les secteurs de service opérant à perte. Le climat des relations de travail, bien qu'ayant connu une amélioration marquée,



Les employés des Postes canadiennes peuvent être fiers de l'année qui vient de s'écouler. Il y a eu des améliorations constantes dans tous les secteurs critiques de nos opérations.

L'absence de grèves, le fonctionnement de plus en plus efficace des installations modernes, des tarifs postaux plus réalistes, et surtout le travail consciencieux des employés ont aidé à faire baisser le déficit d'exploitation et à réduire la subvention du service postal par l'impôt général.

Nous avons signé des conventions collectives avec trois syndicats importants représentant plus de la moitié des employés du Ministère sans perturbation dans le service. La confiance du public et du monde des affaires dans la capacité du Ministère de mener à bien le mandat qu'il a traduit par une augmentation des volumes de courrier et une utilisation accrue du code postal.

Les tensions que la syndicalisation, la mécanisation et la décentralisation du Ministère avaient créées au cours de la dernière décennie ont été atténuées grâce aux efforts que la direction et les syndicats ont déployés pour résoudre





L'honorable J. Gilles Lamontagne, C.P., député  
Ministre des Postes

J.C. Corkery

Sous-ministre des Postes

G.T. McDonald.....Sous-ministre adjoint des Postes  
Services opérationnels

J.A. Paré.....Sous-ministre adjoint des Postes  
Personnel

R.W. Kapley.....Sous-ministre adjoint des Postes  
Affaires collectives

L. Sperling.....Sous-ministre adjoint des Postes  
Commercialisation

J.E. Uberig.....Sous-ministre adjoint des Postes  
Finances et Administration

J.F. Cochrane.....Directeur général  
région postale de l'Atlantique

C.L. Hubling.....Directeur général  
région postale de l'Ontario

L.P. Papineau.....Directeur général  
région postale du Québec

J.B. Prescott.....Directeur général  
région postale de l'Ouest





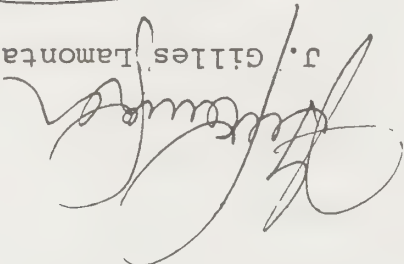
À son Excellence le très  
honorable Jules Léger, C.C.,  
C.M.M., Gouverneur général  
et Commandant en chef du  
Canada

Monsieur le Gouverneur général,

J'ai l'honneur de présenter à Votre  
Excellence, ainsi qu'au Parlement du Canada, le rapport  
du ministère des Postes du Canada sur l'activité  
de l'année financière se terminant le 31 mars 1978.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le  
Gouverneur général, l'assurance de mon profond respect.

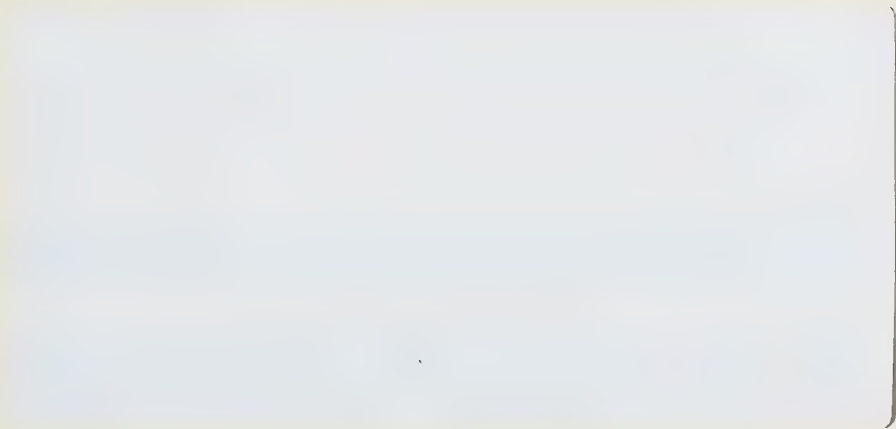
Le Ministre des Postes,

  
J. Gilles Lamontagne



1978  
RAPPORT ANNUEL  
DES POSTES CANADIENNES





RAPPORT ANNUEL  
DES POSTES CANADIENNES  
1978



CAI  
Pφ  
- A55

Canada  
Post

Postes  
Canada

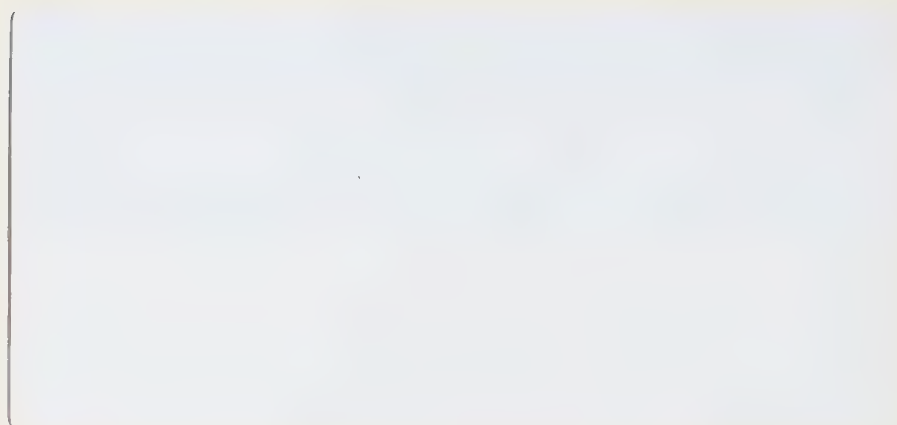
Government  
Publications

DEPARTMENTAL ANNUAL REPORT

Canada Post

Annual Report

1979



**Canada Post**  
**Annual Report**  
**1979**







To His Excellency The Right  
Honourable Ed Schreyer,  
Governor General and Commander-  
in-Chief of Canada.

May It Please Your Excellency:

I have the honour herewith,  
for the information of Your  
Excellency and the Parliament  
of Canada, to present the  
Annual Report of the Canada  
Post Office for the year  
ended 31 March 1979.

Respectfully submitted,

Postmaster General


À Son Excellence le très  
honorable Ed Schreyer,  
Gouverneur général et Commandant  
en Chef du Canada.

Monsieur le Gouverneur général,

J'ai l'honneur de présenter  
à Votre Excellence, ainsi  
qu'au Parlement du Canada,  
le rapport sur l'activité  
du ministère des Postes  
du Canada pendant l'exercice  
financier se terminant le  
31 mars 1979.

Je vous prie d'agréer, Monsieur  
le Gouverneur général, l'as-  
surance de mon profond respect.

Le Ministre des Postes,



John A. Fraser



Hon. John A. Fraser, P.C., M.P.

Postmaster General

Hon. J. Gilles Lamontagne was Postmaster General during F.Y. 78-79

J.C. Corkery

Deputy Postmaster General

G.T. McDonald..... Assistant Deputy Postmaster General

Operational Services

J.A. Paré..... Assistant Deputy Postmaster General

Personnel

R.W. Rapley..... Assistant Deputy Postmaster General

Corporate Affairs

L. Sperling..... Assistant Deputy Postmaster General

Marketing

J.E. Uberig..... Assistant Deputy Postmaster General

Finance and Administration

J.F. Cochrane..... A/General Manager

Ontario Postal Region

L.P. Papineau..... General Manager

Quebec Postal Region

J.B. Prescott..... General Manager

Western Postal Region

L.F. Reid..... A/General Manager

Atlantic Postal Region





## FOREWORD

Fiscal year 1978-79 was one that saw many positive and important developments at Canada Post.

The ten-year program of modernization and mechanization of postal facilities entered into its last phase. Letter carrier service was extended, providing more households with home delivery. Existing services were updated and new ones introduced, wherever necessary, to meet the challenge of the market. Postal rates increased, but still remained the lowest of major western countries. The higher rates helped generate an appreciable increase in revenue. Mail volumes increased and the rate of growth in costs was checked. Postal code use attained a level of 80 percent during 1978-79, an increase of five percent over the previous fiscal year.

For the second consecutive year, the size of the deficit decreased significantly. It dropped \$74 million from the figure recorded for fiscal year 1977-78.

Levels of service for the year were generally high. They showed a noticeable improvement by year-end as major facilities in Toronto and Montreal moved out of the start-up phase.

Despite strikes by two of its bargaining units, Canada Post took strides toward achieving an improved relationship with its work force. Canada Post is dedicated to attaining the highest level of labour stability possible. As employer-employee relations continue to improve, Canadians can look to an even better postal service. And as postal service improves, revenues will rise and the deficit will continue to decrease.

## THE YEAR AT A GLANCE: FISCAL YEAR 1978-79

There were 8230 postal facilities in operation at the end of the fiscal year, comprising 295 postal stations, 426 staff post offices, 1993 semi-staff post offices, 3422 revenue post offices, and 2094 sub post offices.

Twenty-eight of the 30 proposed mechanized plants were in operation at year-end.

Mail volumes increased from 5965 million to 6056 million pieces.

The number of full-time employees decreased from 53 243 to 53 053.

There were 13 464 full-time letter carrier routes and 510 partial letter carrier routes (served by employees hired on a part-time basis) serving 5 929 124 points of call.

There were 4991 rural routes serving 1 031 221 households, and 75 suburban routes serving 31 367 households.

The 3765 Canada Post-owned vehicles travelled a total of 37.3 million miles.

Postal code use increased to 80 percent from 74.6 percent.

There were 33 new stamps issued: 25 commemoratives and 8 low-and medium-value definitives.

Revenue increased to \$1109 million from \$946 million.

Expenses increased to \$1594 million from \$1505 million.

The size of the Post Office deficit, however, decreased by \$74 million - from \$559 million to \$485 million.

## FINANCES

Gains were made toward an improved financial picture during fiscal year 1978-79. A deficit of \$485.6 million was incurred, but this represented a reduction of \$73.7 million from the previous year's figure. The reduction was the result of an increase in revenues amounting to \$162.7 million, largely due to the 1 April 1978 rate increases and a 1.5 percent increase in mail volumes, offset in the main by increases in expenditures for salaries, employee benefits, transportation, and accommodation. (A full financial statement can be found at the end of this report.)

## RATES

Changes in postal rates affecting all classes of mail came into effect on 1 April 1978. Rate adjustments were necessary to maintain the degree of service to which Canadians were accustomed, without incurring undue levels of subsidization from general taxation. The rate increase was estimated to have generated approximately \$120 million in additional revenue over fiscal year 1978-79. The basic first-class letter rate (0-1 oz) was increased from 12 cents to 14 cents, greeting cards and other third-class addressed mail (0-2 oz) from 10 cents to 12 cents, and the basic international letter rate (0-1 oz) went up from 25 cents to 30 cents.

The increases were, in fact, lower than those permissible under Anti-Inflation Board guidelines concerning cost increases that could be legitimately passed on by governments. Furthermore, Canadian postal rates remained among the lowest of the major western nations. Expressed in Canadian dollar equivalents, Australians were paying 26 cents for a first-class letter and the French, 30 cents. First-class postage in Britain was at 19 cents, and in the United States, 17 cents.

## **SERVICE IMPROVEMENT**

The year under review saw the introduction of new products and improvements of existing services.

### **Letter Carrier Delivery Service**

Mail delivery by letter carriers was extended to 174 091 additional points of call, bringing the total number to 5 929 124. This service is provided through 13 464 full-time and 510 partial letter carrier routes. There are now 280 post offices providing letter carrier service in Canada.

### **Priority Post**

A new service called Priority Post was introduced in January 1979. Thoroughly tested for six months prior to inauguration, Priority Post is designed to give overnight service between major cities in Canada. It has been developed primarily to meet the needs of the business community in larger centres.

Priority Post service is custom designed for each customer's needs. A service agreement is entered into which designates the time of pickup and delivery. For all practical purposes the service has been 100 percent reliable, and Post Office customers are enthusiastic about its performance.



## Telepost

Canada Post has strengthened its commitment to the development and implementation of electronic mail systems. In 1978-79 over 400 000 Telepost messages were sent--an increase of 87 percent over the previous year's volume. Telepost is a major step forward in the electronic distribution of written communication.

## Sub Post Offices

Modifications in the operation of sub post offices were implemented. Among them were extension of office hours and increased optional services.

## MECHANIZATION AND MODERNIZATION

Canada Post's mechanization and modernization program, begun in 1969, included plans for the creation of 30 mechanized postal plants across the country. Twenty-eight of those facilities have been completed and are now in operation. With construction of a new postal plant in Halifax in its final stages at year-end, the end of the implementation phase of the program was close at hand. Budgetary restraints forced the cancellation of a project proposed for Thunder Bay.

During the year, new mechanized equipment was installed in the major facilities at Montreal (Centre-Ville and Saint-Laurent). It included culler-facer-cancellers, coding desk suites, optical character readers, letter sorting machines, and flat sorting machines. Small culler-facer-canceller machinery was installed at ten other locations throughout Canada.

## TRANSPORTATION

In fiscal year 1978-79 the department's fleet of 3765 vehicles travelled 37.3 million miles and had a preventable accident rate of 3.5 accidents for every 100 000 miles travelled. These figures are comparable to those of our counterparts in the private sector with large fleet operations. Since the department took over vehicle fleets in 1972, the accident rate has followed a downward trend.

During the year, Canada Post took steps to make intercity mail transportation more reliable and more cost-effective, while making a determined effort to save energy. One of the measures taken was to stop the transport of mail by air on the Toronto-Montreal-Ottawa triangle. All mail between these cities is now transported by surface, a move that has resulted in greater transportation efficiency and reduced costs.

Further studies were started and feasibility experiments conducted to improve the routing and despatching of mails between cities. To this end, a computerized airmail shipment reporting system was also put into service near year-end that allows distribution officers to monitor transportation performance nationwide. When a normal delivery deadline is not met, the new computerized reporting system detects this failure and identifies the cause. Analysis of failure reports makes it possible to correct poor transportation performance where patterns seem to exist.

## EVALUATING THE LEVEL OF SERVICE

Canada Post's Quality Assurance Branch measures the performance of the mails on an ongoing basis in 26 major offices across the country. To do this, a new measurement system called the National Evaluation of Postal Service (NEPS) went into effect 9 June 1978. The system is used to evaluate the performance of first-class service according to delivery deadlines established by the department for moving mail from one centre to another (forwarding mail), or within one centre (local mail). This represents a departure from the previous system, which gave one performance level reading based on out-of-town and local mail combined.

For fiscal year 1978-79, the system showed an overall on-time performance of 70 percent for mail delivered between major centres and 90 percent for mail originating and delivered locally. These figures excluded performance ratings for the two major centres of Toronto and Montreal, where two newly mechanized plants were in their start-up phase. Their low performance had a major impact on the national average, but by year-end these two operations were showing a dramatic improvement and were contributing favourably to an overall improvement in the national level of service.

In most cases Post Office delivery standards are one day for local delivery, two days for delivery between major centres, and three days for delivery elsewhere, with the exception of remote areas. However, these standards are established for delivery under normal conditions. Inclement weather affecting air and ground transportation, and high Christmas volumes adversely affect Canada Post's ability to meet standards for delivery.

## PHILATELY

Philatelic sales for the fiscal year increased by 125 percent, reaching a record high of \$25 million. Of singular importance in contributing to the sales were CAPEX '78, the International Philatelic Exhibition held in Toronto in June 1978, and the CAPEX '78 souvenir sheet of postage stamps, the first to be issued in Canada. Some 44 000 persons visited the exhibition, which was hosted by the Canadian postal administration. Canada Post staff accommodated over 21 000 customers and provided close to 200 000 individual philatelic handback cancellations. Total sales at the exhibition were over \$2 million. In addition, Canada Post was responsible for 14 000 square feet of exhibition space that included many interesting displays and exhibits on current postal operations as well as on postal and philatelic history.

Mail order sales in 1978-79 were approximately \$9.8 million. Philatelic counters across Canada contributed the remaining \$15.2 million, which includes the \$2 million sales recorded at CAPEX '78. The mail order operation processed 771 154 orders during the fiscal year. At year-end 47 834 people were maintaining collectors' subscription service accounts in order to receive new stamp issues automatically.

Thirty-three stamps were issued during the year--25 commemorative stamps and eight low- and medium-value definitives. There were 13 issue dates.

The commemorative stamp issue marking Captain James Cook's arrival on Canada's west coast, and the stamp featuring the Peregrine Falcon--the second in a series on endangered wildlife--were found to be the most attractive by stamp collectors. Another popular issue was the one devoted to ice vessels, the last in a series of stamps on Canadian ships.

A series of six commemorative stamps was issued for the 1978 Commonwealth Games. These stamps were available in a special souvenir stamp pack, the first ever produced by Canada. Also introduced, following the last issue in the ships series, was the Ships of Canada Heritage Stamp Collection. It contained all the stamps issued in the series and carried informative texts and illustrations about the ships featured on the stamps.

## **INDUSTRIAL RELATIONS**

In its ongoing efforts to improve the relationship between management and its organized workers, Canada Post continued and expanded its labour relations and employee communication programs during the fiscal year. In spite of two strikes during the fiscal year, Canada Post made considerable progress along the road to a more mature relationship between management and labour.



## **Bargaining**

The continued application of innovative bargaining techniques did much to facilitate negotiations during the year under review. Rather than waiting to begin formal negotiations when required by law, the department has promoted the concept of pre-bargaining. In a more relaxed atmosphere than is possible during formal negotiations, the parties sit down together and discuss those problems that can be solved before formal bargaining begins. As a result, the parties can approach formal bargaining with much greater understanding and less tension than has been the case in the past, and formal negotiations can proceed much more smoothly and productively.

## **Labour Contracts**

New collective agreements were signed with the Association of Postal Officials of Canada (4200 members) and with the Canadian Postmasters and Assistants Association (8500 members). A new contract was also signed with the Letter Carriers' Union of Canada (18 000 members) after a short disruption in service in September.

With respect to the Canadian Union of Postal Workers (20 000 members), Parliament legislated these employees back to work after a brief work stoppage. The legislation extended the existing contract through December 1979 and provided for the appointment of a mediator/arbitrator. After attempting to mediate the dispute, the mediator/arbitrator made some modifications to the collective agreement.

## Communication

Over the past few years, Canada Post has made an intensive effort to provide its employees with the information necessary to understand and identify the department's goals, policies, plans, and programs. In the fall of 1978, a new information program called "Cascade" was introduced. The goal of Cascade is to encourage managers and supervisors to dialogue with their employees on key issues facing the department.

Five different Cascades have made information available in the most accurate, objective manner possible. Employees have been encouraged to discuss the issues freely and to draw their own conclusions. When problems are identified that relate to the workgroup, supervisors and employees are encouraged to seek joint solutions.

The latest Cascade demonstrated to postal employees, through facts, figures, and graphs, the very strong competition that Canada Post faces today from private courier and parcel delivery services.

## Consultation

Based on the philosophy that problem-solving should be a continual process and not one that occurs after the fact, when problems have accumulated and perhaps have become critical, consultation has resulted in a move toward a meaningful dialogue between Canada Post management and all but one of its unions. A willingness to solve common problems mutually, rather than to take fixed positions on issues, is now the prevailing attitude.

Last year saw a continuation in the joint problem-solving process known as "Intergroup." Since they began in September 1976, Intergroup sessions have been instrumental in improving employer-employee relations, while contributing to the enhancement of other problem-solving initiatives, with all but one of the major unions representing Canada Post employees.

Intergroup involves a series of three-day workshops held outside the pressure-cooker atmosphere of contract negotiations or formal grievance hearings. During a session, departmental representatives sit down with employee representatives to examine specific issues that are causing problems. Small task forces attempt to find solutions that can be accepted by both sides.

Successful sessions were held last year with the Public Service Alliance of Canada, the Canadian Postmasters and Assistants Association, the Letter Carriers' Union of Canada, and the Association of Postal Officials of Canada. The Canadian Union of Postal Workers is the only group that has not yet participated in an Intergroup session.

Following the week of rotating strikes by the Letter Carriers' Union of Canada in September, an Intergroup session was held in December 1978 that brought together Post Office management and union officials in order to reinforce the lines of communication necessary for joint problem-solving.

As a result of the Intergroup session held with the Public Service Alliance of Canada, and because of management's concern with the work environment, the decision was made to initiate two Quality of Work Life experiments at Canada Post. The purpose of these experiments is to seek employee input on possible ways of making work more satisfying and effective, while improving employee- and union-management relations.

The Intergroup sessions held with the Association of Postal Officials led to the creation of a participative problem-solving process known as E.P.I.C. (Employees Participating in Change). E.P.I.C. works on the conviction that when a problem is identified, the most acceptable solution is one that superiors and subordinates arrive at together.

## **TRAINING AND DEVELOPMENT**

Costs for training and development in 1978-79 totalled approximately \$2.4 million.

The bulk of training activity was directed at developing the skills of operational employees in the field. Non-supervisory employees received training in the areas of mail sortation, collection, and delivery. For first-level supervisors, emphasis was placed on technical skills as well as on leadership and person-management skills, including absenteeism control and safety.

For the more senior supervisors and junior managers, the "self-help" program continued to assist participants in determining their own learning needs as well as the appropriate learning method and resource persons involved.

Developmental activities also continued in the form of temporary assignments to different kinds of jobs and jobs in different locations.

Two projects were under way in Montreal and Toronto on the use of Computer Assisted Learning (CAL) as a new approach to learning in the department, initially with respect to operational employees and supervisors.

A pilot project was started in the Gateway plant in Toronto to assist the senior and mid-level managers in the plant in determining their individual and collective key responsibilities and their related performance indicators. From this phase of the project, the managers will then establish ways of displaying and interpreting the indicators and take any training that is appropriate. Trainers are assisting the managers throughout this project.

With the implementation phase of mechanization at Canada Post nearly completed, emphasis now is shifting toward maintenance of the highly sophisticated equipment. The Training Centre (Maintenance) was formally authorized and actions were begun toward organization, staffing, and the provision of the necessary building, machinery, and other equipment. Two culler-facer-canceller courses were conducted and work was begun on the optical character reader course.



## INTERNATIONAL ACTIVITIES

During fiscal year 1978-79, Canada Post representatives attended meetings of the Universal Postal Union's Executive Council and Consultative Council for Postal Studies. They were the final meetings to be held prior to the sitting of the 18th Congress, scheduled for September-October 1979 in Rio de Janeiro. Preparations for this event, which is held every five years, intensified in the course of the year under review. Early in 1979, Canada's proposals for modifications to the Acts of the Universal Postal Union were sent to the International Bureau for inclusion with some 1300 other proposals to be debated in Rio de Janeiro.

In addition to its involvement with the Universal Postal Union, Canada Post took an active role in discussions that focused on electronic communications media. Representatives from a small group of postal administrations met in 1978 to pool their knowledge and chart courses of action in meeting the challenge presented by this formidable competitor.

## CROWN CORPORATION STATUS

In early August 1978 the government announced its intention to transform Canada Post into a Crown corporation. Work began immediately in the department to identify issues that would have to be dealt with for Canada Post to become a Crown corporation. The legislative document for this conversion, Bill C-27, was prepared, tabled, and given first reading in Parliament on 11 December 1978. The bill died on the Order Paper in the House of Commons with the close of the session.

Balance Sheet as at 31 March 1979

	1979	1978
<b>Assets</b>		
Cash on Hand and in Transit	\$ 41 507 841	\$ 42 550 865
Post Office Accounts in Consolidated Revenue Fund, net	12 705 487	14 859 432
Accounts Receivable	5 275 063	3 623 502
Inventory of Materials and Fittings, at Cost	2 186 532	2 930 906
	<b>\$ 61 674 923</b>	<b>\$ 63 964 705</b>
<b>Liabilities</b>		
Savings Bank Depositors	\$ 2 852 237	\$ 2 886 068
Outstanding Postal Money Orders	54 293 250	52 929 185
Outstanding Salary Warrants	1 030 683	565 899
Accrued Salaries and Wages	-	4 617 630
Accounts Payable	87 929	194 581
Deposit and Trust Accounts	2 347 495	2 305 846
Suspense Accounts, net	943 877	450 385
Other Liabilities	119 452	15 111
	<b>\$ 61 674 923</b>	<b>\$ 63 964 705</b>

**Note 1:** Certain international accounts receivable and payable are not in the Balance Sheet, since they cannot be established with sufficient accuracy.

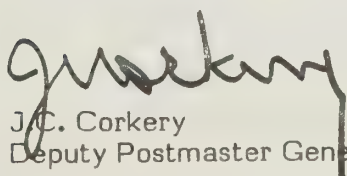
**Note 2:** To conform with classification requirements for Public Accounts, Outstanding Salary Warrants and Accrued Salaries and Wages have been reported as separate liabilities, rather than being included in Accounts Payable; and Canada Savings Bonds Instalments (Payroll Deductions) and Unfilled Philatelic Cash Sales have been included in Deposit and Trust Accounts and Other Liabilities, respectively, rather than being included in Suspense Accounts, net. Previous year's reported totals have been amended for comparative purposes.

Certified Correct:



M. Lysock  
Director of Treasury Operations

Approved:



J.C. Corkery  
Deputy Postmaster General

# Statement of Revenue, Costs and Deficit

(in thousands of dollars)

	1978-1979		1977-1978	
<b>Revenue</b>				
First Class Mail	659 715		563 278	
Second Class Mail	29 034		22 725	
Third Class Mail	155 450		144 649	
Fourth Class Mail	118 532		102 985	
Special Mail Services	71 800		65 602	
Government of Canada Mail	3 731		3 228	
Financial and Miscellaneous Services	70 281		43 296	
<b>Total Revenue</b>		1 108 543		945 763
<b>Costs</b>				
Salaries:				
Salaries of Continuing Employees	926 326		868 334	
Wages of Casual Employees	36 252		41 883	
Overtime	56 389		66 269	
Superannuation	120 323		111 565	
Other Personnel Costs	5 823		4 972	
Remuneration of Revenue, Sub & Seasonal Postmasters	43 506	1 188 619	42 368	1 135 391
Transportation & Communications:				
Rail	22 916		22 101	
Land	84 111		76 732	
Air	54 829		51 740	
Water	677		718	
Payments to Foreign Postal Administrations	10 913		10 625	
Travel & Other Communications	18 722	192 168	17 519	179 435
Professional Services:				
Professional and Special Services	3 373		3 565	
Other Services	7 549	10 922	6 950	10 515
Other Costs:				
Departmental Publications & Advertising	4 026		4 774	
Rentals	3 788		3 513	
Purchased Repairs and Upkeep	10 144		9 410	
Utilities, Materials and Supplies	40 017		36 387	
Acquisition of Equipment, Machinery and Furnishings	15 023		16 287	
Other Expenditures	5 589	78 587	4 632	75 003
Services Provided by Other Departments:				
Accommodation	98 997		88 882	
Employee Benefits	18 491		12 622	
Other Services	6 322	123 810	3 198	104 702
<b>Total Costs</b>		1 594 106		1 505 046
<b>Deficit</b>		485 563		559 283

# Schedule of Costs by Source of Funds

(in thousands of dollars)

	1978-1979			1977-1978		
	Appropriation	Revenue	Total	Appropriation	Revenue	Total
<b>Salaries</b>						
Full-time Continuing	803 493	41 777		745 467	40 854	786 321
Part-time Continuing	61 720	19 335		63 052	18 961	82 013
Casual	33 246	3 007		39 029	2 854	41 883
Overtime	56 389		56 389	66 269		66 269
Other Personnel Costs	5 823		5 823	4 972		4 972
Superannuation	120 323		120 323	111 565		111 565
Remuneration of Revenue, Sub & Seasonal Offices		43 506	43 506		42 368	42 368
<b>Sub-total</b>	1 080 994	107 625	1 188 619	1 030 354	105 037	1 135 391
<b>Transportation &amp; Communications</b>						
Rail	22 916		22 916	22 101		22 101
Land	84 111		84 111	76 732		76 732
Air	54 829		54 829	51 740		51 740
Water	677		677	718		718
Payment to Foreign Postal Administrations		10 913	10 913		10 625	10 625
Travel & Other Communications	18 722		18 722	17 519		17 519
<b>Sub-total</b>	181 255	10 913	192 168	168 810	10 625	179 435
<b>Professional and Special Services</b>						
Professional and Special Services	3 373		3 373	3 565		3 565
Other Services	7 549		7 549	6 950		6 950
<b>Sub-total</b>	10 922		10 922	10 515		10 515
Information	4 026		4 026	4 774		4 774
Rentals	3 788		3 788	3 513		3 513
Purchased Repairs & Upkeep	10 144		10 144	9 410		9 410
Utilities, Material & Supplies	40 017		40 017	36 387		36 387
Acquisition of Equipment, Machinery & Furnishings	15 023		15 023	16 287		16 287
Other Expenditures	1 355	4 234	5 589	1 234	3 398	4 632
<b>Total P.O. Expenditures</b>	1 347 524	122 772	1 470 296	1 281 284	119 060	1 400 344
<b>Services Provided by Other Departments</b>						
Accommodation	98 997		98 997	88 882		88 882
Employee Benefits	18 491		18 491	12 622		12 622
Other Services	6 322		6 322	3 198		3 198
<b>Sub-total</b>	123 810		123 810	104 702		104 702
<b>TOTAL</b>	1 471 334	122 772	1 594 106	1 385 986	119 060	1 505 046

### Money Order Service

(in thousands)

	1978-1979	1977-1978
Number of Money Orders Issued	31 031	34 445
Value of Money Orders Issued	\$ 1 213 351	\$ 1 277 016
Fees from Money Order Service	\$ 10 814	\$ 12 039

### Savings Bank Transactions

(in thousands of dollars)

	1978-1979	1977-1978
Balance on Deposit 1 April	2 886	2 933
Withdrawals	34	47
Balance on Deposit 31 March	2 852	2 886

### Volume of Originating Mail

(in millions of pieces)

	1978-1979	1977-1978
First Class Mail	3 725	3 610
Second Class Mail	487	483
Third Class Mail	1 705	1 736
Fourth Class Mail	62	60
Special Mail Services	42	44
Government of Canada Mail	35	32
Total Pieces of Mail	6 056	5 965



## Postal Revenue by Source

(in thousands of dollars)

	1978-1979		1977-1978	
		% of Total Revenue		% of Total Revenue
Stamps	278 179	25.1	249 274	26.4
Postage Meters and Registers	559 949	50.5	488 905	51.7
Postage Paid in Cash	187 716	16.9	153 453	16.2
Post Office Box Rentals	10 995	1.0	10 462	1.1
Money Orders	11 838	1.1	12 816	1.4
Philatelic Values	24 047	2.2	10 321	1.1
Retail Values	1 695	0.2	1 012	0.1
Foreign Settlements	23 569	2.1	9 009	0.9
Miscellaneous	1 061	-	867	0.1
<b>Total Cash Revenue</b>	<b>1 099 049</b>	<b>99.1</b>	<b>936 119</b>	<b>99.0</b>
Services to Other Departments	9 494	0.9	9 644	1.0
<b>Gross Postal Revenue</b>	<b>1 108 543</b>	<b>100.0</b>	<b>945 763</b>	<b>100.0</b>

## Cash Revenue Transferred to Receiver General

(in thousands of dollars)

	1978-1979	1977-1978
Total Cash Revenue Collected	1 099 049	936 119
Less Expenditures Paid from Postal Revenue	107 625	119 060
<b>Net Cash Revenue Paid into Consolidated Revenue Fund</b>	<b>991 424</b>	<b>817 059</b>

# Postal Revenue by Province

(in thousands of dollars)

	1978-1979		1977-1978	
		% of Total Revenue		% of Total Revenue
Newfoundland	13 706	1.2	11 915	1.3
Prince Edward Island	3 317	0.3	2 792	0.3
Nova Scotia	28 172	2.5	24 932	2.6
New Brunswick	19 745	1.8	16 997	1.8
Quebec	241 792	21.8	212 633	22.5
Ontario	468 082	42.2	404 593	42.8
Manitoba	50 731	4.6	45 607	4.8
Saskatchewan	36 741	3.3	31 413	3.3
Alberta	82 737	7.5	69 381	7.3
British Columbia	115 445	10.4	98 839	10.5
Yukon District	1 031	0.1	842	0.1
Northwest Territories	1 559	0.2	1 409	0.1
<b>Net Revenue by Province</b>	<b>1 063 058</b>	<b>95.9</b>	<b>921 353</b>	<b>97.4</b>
Revenue Collected by Headquarters, and Miscellaneous Items	35 991	3.2	14 766	1.6
Service to Other Departments	9 494	0.9	9 644	1.0
	<b>1 108 543</b>	<b>100.0</b>	<b>945 763</b>	<b>100.0</b>

## Manpower Distribution

### FULL-TIME STRENGTH AT 31 March 1979      31 March 1978

Headquarters	1 535	1 545
District and Regional Offices	3 109	3 185
Staff Post Offices	45 164	45 265
Semi-staff Post Offices	3 245	3 248
<b>Total</b>	<b>53 053</b>	<b>53 243</b>







# Répartition des employés

EFFECTIF À PLEIN TEMPS			le 31 mars 1979		le 31 mars 1978	
Répartition des employés	Administration centrale	1 535	1 545			
	Bureaux de district et de région	3 109	3 185			
	Bureaux de poste urbains	45 164	45 265			
	Bureaux de poste semi-urbains	3 245	3 248			
Total		53 053	53 243			

# Recettes postales par provinces

(en milliers de dollars)

1978-1979		1977-1978	
Recettes	Pourcentage des recettes totales	Recettes	Pourcentage des recettes totales
Terre-Neuve			
13 706	1,2	11 915	1,3
Île-du-Prince-Édouard			
3 317	0,3	2 792	0,3
Nouvelle-Écosse			
28 172	2,5	24 932	2,6
Nouveau-Brunswick			
19 745	1,8	16 997	1,8
Québec			
241 792	21,8	212 633	22,5
Ontario			
468 082	42,2	404 593	42,8
Manitoba			
50 731	4,6	45 607	4,8
Saskatchewan			
36 741	3,3	31 413	3,3
Alberta			
82 737	7,5	69 381	7,3
Colombie-Britannique			
115 445	10,4	98 839	10,5
District du Yukon			
1 031	0,1	842	0,1
Territoires du Nord-Ouest			
1 559	0,2	1 409	0,1
Recettes nettes par provinces			
1 063 058	95,9	921 353	97,4
Recettes perçues par l'Administration centrale et divers			
35 991	3,2	14 766	1,6
Services rendus à d'autres ministères			
9 494	0,9	9 644	1,0
1 108 543	100,0	945 763	100,0

# Recettes postales par sources

(en milliers de dollars)

	1978-1979	1977-1978
Pourcentage des recettes totales		
Pourcentage des recettes totales		

Timbres-poste	278 179	25,1	249 274	26,4
Empreintes d'affranchisseuse	559 949	50,5	488 905	51,7
Affranchissement en numéraire	187 716	16,9	153 453	16,2
Location de boîtes postales	10 995	1,0	10 462	1,1
Mandats-poste	11 838	1,1	12 816	1,4
Valours philatéliques	24 047	2,2	10 321	1,1
Articles de vente au détail	1 695	0,2	1 012	0,1
Pailements de l'étranger	23 569	2,1	9 009	0,9
Divers	1 061	-	867	0,1

Total des recettes en espèces	1 099 049	99,1	936 119	99,0
Services rendus à d'autres ministères	9 494	0,9	9 644	1,0
Recettes postales brutes	1 108 543	100,0	945 763	100,0

## Recettes en espèces transmises au Receveur général

(en milliers de dollars)

	1978-1979	1977-1978
Total des recettes en espèces perçues	1 099 049	936 119
Dépenses payées à même les recettes postales	107 625	119 060
Recettes en espèces nettes versées au fonds du revenu consolidé	991 424	817 059

# Service des mandats-poste

(en milliers)

1978-1979 1977-1978

Nombre de mandats émis	31 031	34 445
Valeur des mandats émis	\$ 1 213 351	\$ 1 277 016
Recettes provenant du service des mandats	\$ 10 814	\$ 12 039

## Opérations de la caisse d'épargne postale

(en milliers de dollars)

1978-1979 1977-1978

Solde au crédit des déposants,  
le 1<sup>er</sup> avril

2 886 2 933

Retraits

34 47

Solde au crédit des déposants,  
le 31 mars

2 852 2 886

## Volume de courrier d'origine locale

(en millions d'envois)

1978-1979 1977-1978

Courrier de première classe  
Courrier de deuxième classe  
Courrier de troisième classe  
Courrier de quatrième classe  
Services spéciaux

3 725 487  
1 705 483  
62 1 736  
42 60  
35 44  
32

## Total des envois de correspondance

6 056 5 965

Tableau des dépenses par sources de fonds  
(en milliers de dollars)

1978-1979						1977-1978					
Crédits			Recettes			Crédits			Recettes		
Total			Total			Total			Total		
Traitements											
Emploies permanents à plein temps						Emploies permanents à temps partiel					
803 493	41 777		745 467	40 854		786 321			42 368	42 368	
Emploies permanents à temps partiel											
61 720	19 335		63 052	18 961		82 013			66 269	4 972	111 565
33 246	3 007		39 029	2 854		41 883			66 269	4 972	111 565
56 389			56 389			66 269			66 269	4 972	111 565
5 823			5 823			4 972			4 972		
120 323			120 323			111 565			111 565		
Païements aux bureaux à commission, saisonniers ou auxiliaires											
1 080 994	107 625	1 188 619	1 030 354	105 037	1 135 391						
Transports et communications											
22 916	22 916		22 916	22 101		22 101			76 732	51 740	718
84 111	84 111		84 111	76 732		76 732			51 740	718	
54 829	54 829		54 829	51 740		51 740			51 740	718	
677	677		677	718		718			718		
Transport maritime											
10 913	10 913		10 913	10 625		10 625			10 625		
Païements aux Administrations postales étrangères											
18 722			18 722	17 519		17 519			17 519		
Voyages et autres communications											
181 255	10 913	192 168	168 810	10 625	179 435						
Total partiel											
Services professionnels et spéciaux											
Services professionnels et spéciaux											
3 373	7 549	3 373	3 565	6 950	3 565				3 565	6 950	
Autres services											
10 922		10 922	10 515		10 515						
Total partiel											
Publications et publicité											
du Ministère											
4 026	4 026		4 774	4 774		4 774					
3 788	3 788		3 513			3 513					
10 144	10 144		9 410			9 410					
Réparations et entretien											
40 017	40 017		36 387			36 387					
Services d'utilité publique, fournitures et approvisionnements											
15 023	15 023		16 287			16 287					
1 355	4 234	5 589	1 234	3 398	4 632						
Achat de matériel, d'outillage et de mobilier											
1 347 524	1 222 772	1 470 296	1 281 284	119 060	1 400 344						
Total partiel											
Services rendus par d'autres ministères											
Locaux											
98 997	98 997		88 882			88 882					
Avantages sociaux des employés											
18 491	18 491		12 622			12 622					
6 322	6 322		3 198			3 198					
Autres services											
123 810	123 810		104 702			104 702					
Total partiel											
TOTAL DES DÉPENSES											
1 471 334	1 222 772	1 594 106	1 385 986	119 060	1 505 046						



Relevé des recettes, des dépenses et du déficit

(en milliers de dollars)

1978-1979					1977-1978				
Recettes					Recettes				
Courrier de première classe	659 715	29 034	22 725	563 278	Courrier de première classe	563 278	22 725	144 649	102 985
Courrier de deuxième classe	155 450	118 532	102 985	65 602	Courrier de deuxième classe	155 450	118 532	102 985	65 602
Courrier de troisième classe	118 532	71 800	3 731	3 228	Courrier de troisième classe	118 532	71 800	3 731	3 228
Courrier officiel du gouvernement du Canada	70 281	43 296			Courrier officiel du gouvernement du Canada	70 281	43 296		
Services financiers et divers					Services financiers et divers				
Total des recettes					Total des recettes				
1 108 543					945 763				
Dépenses					Dépenses				
Traitements:					Traitements:				
Emploies permanents à plein temps	926 326	36 252	41 883	868 334	Emploies permanents à plein temps	926 326	36 252	41 883	868 334
Emploies occasionnels	36 252	66 269	111 565	4 972	Emploies occasionnels	36 252	66 269	111 565	4 972
Heures supplémentaires	56 389	120 323	5 823		Heures supplémentaires	56 389	120 323	5 823	
Pensions de retraite	120 323				Pensions de retraite	120 323			
Autres rémunérations	5 823				Autres rémunérations	5 823			
Rémunération des maîtres de poste des bureaux à commission, des bureaux auxiliaires ou saisonniers	43 506	1 188 619	42 368	1 135 391	Rémunération des maîtres de poste des bureaux à commission, des bureaux auxiliaires ou saisonniers	43 506	1 188 619	42 368	1 135 391
Transport et communications:					Transport et communications:				
Transport ferroviaire	22 916	22 101	76 732	22 101	Transport ferroviaire	22 916	22 101	76 732	22 101
Transport routier	84 111	51 740	718		Transport routier	84 111	51 740	718	
Transport aérien	54 829				Transport aérien	54 829			
Transport maritime	677				Transport maritime	677			
Paléments aux Administrations postales étrangères	10 913	10 625			Paléments aux Administrations postales étrangères	10 913	10 625		
Voyages et autres communications	18 722	192 168	17 519	179 435	Voyages et autres communications	18 722	192 168	17 519	179 435
Services professionnels:					Services professionnels:				
Services professionnels et spéciaux	3 373	3 565			Services professionnels et spéciaux	3 373	3 565		
Autres services	7 549	10 922			Autres services	7 549	10 922		
Autres dépenses:					Autres dépenses:				
Publications et publicité du Ministère	4 026	4 774			Publications et publicité du Ministère	4 026	4 774		
Locations	3 788	3 513			Locations	3 788	3 513		
Réparations et entretien	10 144	9 410			Réparations et entretien	10 144	9 410		
Services d'utilité publique, fournitures et approvisionnements	40 017	36 387			Services d'utilité publique, fournitures et approvisionnements	40 017	36 387		
Achat de matériel, d'outillage et de mobilier	15 023	16 287			Achat de matériel, d'outillage et de mobilier	15 023	16 287		
Autres frais	5 589	4 632			Autres frais	5 589	4 632		
Services rendus par d'autres ministères:					Services rendus par d'autres ministères:				
Locaux	98 997	88 882			Locaux	98 997	88 882		
Avantages sociaux des employés	18 491	12 622			Avantages sociaux des employés	18 491	12 622		
Autres services	6 322	3 198			Autres services	6 322	3 198		
Total des dépenses					Total des dépenses				
1 594 106					1 505 046				
Déficit					Déficit				
485 563					559 283				

	1979	1978
--	------	------

<b>Actif</b>		
Avoir en caisse et en cours de transmission	\$ 41 507 841	\$ 42 550 865
Comptes des Postes, au fonds du revenu consolidé, montant net	12 705 487	14 859 432
Comptes à recevoir	5 275 063	3 623 502
Inventaire du matériel et des accessoires, au prix coûtant	2 186 532	2 930 906
	\$ 61 674 923	\$ 63 964 705

<b>Passif</b>		
Dépôts à la caisse d'épargne postale	\$ 2 852 237	\$ 2 886 068
Mandats-poste impayés	54 293 250	52 929 185
Mandats d'appointements impayés	1 030 683	565 899
Salaires échus	-	4 617 630
Comptes à payer	87 929	194 581
Comptes-provisions et comptes en fiducie	2 347 495	2 305 846
Comptes d'ordre	943 877	450 385
Autres valeurs passives	119 452	15 111
	\$ 61 674 923	\$ 63 964 705

**Nota 1:** Certains comptes internationaux à recevoir ou à payer n'apparaissent pas dans le bilan parce qu'on ne peut les établir avec assez d'exactitude.

**Nota 2:** En conformité avec les exigences de classification pour les comptes publics, les mandats d'appointements impayés et les salaires échus ont été signalés comme valeurs passives distinctes au lieu d'être englobés dans les comptes à payer; les versements pour les obligations d'épargne du Canada (retenues à la source) et les ventes philatéliques au comptant non exécutées ont été englobés, respectivement, dans les comptes-provisions et les comptes en fiducie d'une part, et dans les autres valeurs passives d'autre part, plutôt que d'être englobés dans les comptes d'ordre. Les totaux de l'année précédente ont été modifiés aux fins de comparaison.

Certifié exact:

Le Directeur de l'Exploitation financière,

*M. Lysack*  
M. Lysack

Approuvé:

Le Sous-ministre des Postes,

*J.C. Corkery*  
J.C. Corkery

## LA TRANSFORMATION EN SOCIÉTÉ DE LA COURONNE

Au début d'août 1978, le gouvernement a annoncé qu'il prévoyait transformer les Postes en société de la Couronne. À la suite de cette nouvelle, le Ministère a entrepris de cerner les questions qu'il aurait à régler avant que les Postes canadiennes deviennent une société d'État. Le document législatif nécessaire à cette transformation, le Bill C-27, a été présenté en première lecture le 11 décembre 1978. Le projet de loi est resté en plan au Feuilleton de la Chambre des communes avec la clôture de la session.

## ACTIVITÉS INTERNATIONALES

Au cours de l'exercice financier 1978-1979, le représentant des Postes canadiennes a assisté à des réunions du Conseil exécutif et du Conseil consultatif des études postales de l'Union postale universelle avant le XVIII<sup>e</sup> Congrès, prévu pour septembre-octobre 1979, à Rio de Janeiro. Les préparatifs pour cet événement, qui a lieu tous les cinq ans, se sont intensifiés au cours de l'année financière. Au début de 1979, le Canada a expédié ses propositions touchant la modification des Actes de l'Union postale universelle au bureau international pour qu'elles soient jointes aux 1 500 autres propositions qui devaient être étudiées à Rio de Janeiro.

En plus de s'intéresser aux questions concernant l'Union postale universelle, les Postes canadiennes ont participé aux discussions qui ont eu lieu sur les moyens de communication électroniques. Des représentants de quelques Administrations postales se sont réunis en 1978 pour mettre en commun leurs connaissances et dresser des plans pour l'avenir afin de relever le défi que présente cet imposant concurrent.

Un projet pilote a été mis sur pied au Centre principal d'acheminement de Toronto pour aider les cadres intermédiaires et supérieurs de l'établissement à déterminer leurs principales responsabilités collectives et individuelles et leurs indicateurs de rendement. Les cadres fixeront par la suite des méthodes de présentation et d'interprétation des indicateurs et suivront le programme de formation qui s'impose. Des moniteurs sont à leur disposition pendant toute la durée du projet.

Le programme de mécanisation tirant à sa fin, la formation en vue de l'entretien du matériel hautement perfectionné devient une priorité. Le Centre de formation en entretien a été autorisé officiellement et des mesures ont été prises pour organiser le Centre, employer les ressources humaines, aménager les locaux nécessaires et le doter en matériel. Deux cours sur la machine à éliminer, à redresser et à oblitérer ont été donnés et on a entrepris l'organisation d'un cours sur le lecteur optique de caractères.



## FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Les coûts de la formation et du perfectionnement se sont élevés à 2,4 millions de dollars en 1978-1979.

On s'est intéressé principalement au perfectionnement des employés de l'exploitation des services extérieurs. Les employés non surveillants ont reçu une formation dans les domaines du tri, de la levée et de la distribution du courrier. Pour ce qui est des surveillants du premier échelon, les Postes se sont surtout penchées sur les aptitudes techniques, ainsi que sur les qualités de chef et la gestion des ressources humaines, y compris le contrôle de l'absentéisme et la sécurité.

Pour ce qui est des surveillants supérieurs et des cadres inférieurs, le programme d'autoperfectionnement a continué d'aider les participants à déterminer leurs propres besoins ainsi que la méthode de formation et les personnes-ressources nécessaires.

Les affectations de perfectionnement, c'est-à-dire la nomination provisoire à différents postes et à différents endroits, s'est poursuivie.

Deux projets ont été mis en oeuvre à Montréal et à Toronto pour évaluer l'utilisation de l'enseignement informatisé comme nouvelle approche de la formation au Ministère, surtout en ce qui a trait aux employés et aux surveillants du secteur de l'exploitation.

Les séances intergroupes tenues l'année dernière avec l'Alliance de la Fonction publique du Canada, l'Association des maîtres de poste et adjoins, l'Union des facteurs du Canada et l'Association des officiers des Postes du Canada ont eu beaucoup de succès. Seul le Syndicat des postiers du Canada n'a pas encore participé à ces sessions.

Une réunion intergroupes a eu lieu en décembre 1978 à la suite de la semaine de grèves tournantes déclenchées par l'Union des facteurs du Canada en septembre. Lors de cette rencontre, la direction des Postes canadiennes ainsi que des agents de l'Union se sont consultés afin de renforcer les voies de communication nécessaires à la résolution en commun des problèmes.

À la suite de la réunion intergroupes tenue avec l'Alliance de la Fonction publique du Canada et en raison de l'importance qu'accorde la direction au milieu de travail, il a été convenu de tenter deux expériences de qualité de la vie au travail aux Postes canadiennes. Le but de ces expériences est de consulter les employés sur les diverses façons de rendre le travail plus motivant et plus efficace tout en améliorant les relations entre la direction et les employés d'une part et la direction et les syndicats d'autre part.

Les séances intergroupes tenues avec l'Association des officiers des Postes du Canada ont donné naissance à un processus de résolution en commun des problèmes appelé P.E.A.S. (Participation des employés à l'amélioration du service). Le P.E.A.S. fonctionne selon le principe que lorsqu'un problème surgit, la solution la plus acceptable est celle à laquelle parviennent, ensemble, les supérieurs et leurs subalternes.

Lors de la dernière communication "Cascade", on a démontré, à l'aide de faits, de chiffres et de graphiques, la très forte concurrence que représentent les services privés de messagerie et de distribution de colis pour les Postes canadiennes.

### La consultation

À la lumière du principe voulant que le règlement de problèmes soit un processus continu qui ne doit pas être entrepris seulement une fois que les problèmes se sont accumulés et peut-être aggravés, la consultation a permis à la direction des Postes canadiennes d'entretenir de bonnes relations avec tous les syndicats sauf un. Un désir de résoudre ensemble des problèmes communs plutôt que d'adopter une position inflexible en face de ces problèmes est devenu l'attitude prédominante dans les relations de travail.

Le processus de résolution en commun des problèmes, appelé "Intergruppes", s'est poursuivi l'année dernière. Les sessions intergruppes ont débuté en septembre 1976 et depuis ont contribué à l'amélioration des relations entre employeur et employés, tout en mettant en valeur les autres initiatives prises pour résoudre les problèmes; ces sessions ont eu lieu avec tous les principaux syndicats représentant des employés des Postes à l'exception d'un seul.

Les réunions intergruppes consistent en une série d'ateliers de trois jours qui se déroulent à l'abri de la pression des négociations et des auditions de griefs. Les représentants du Ministère s'entretiennent de questions posant des problèmes avec les représentants des employés. De petites équipes d'études s'efforcent de trouver des solutions acceptables aux deux parties.

maîtres de poste et adjoints (8 500 membres), ainsi qu'avec l'Union des facteurs du Canada (18 000 membres) à la suite d'une brève interruption du service en septembre.

En ce qui concerne le Syndicat des postiers du Canada (20 000 membres), le Parlement a adopté une loi spéciale obligeant les employés à retourner au travail après un débrayage de courte durée. Cette loi prolongeait la convention collective jusqu'en décembre 1979 et prévoyait la nomination d'un médiateur-arbitre. Après avoir servi de médiateur dans le conflit, ce dernier a apporté quelques modifications à la convention collective.

### La communication

Depuis quelques années, les Postes canadiennes s'efforcent de donner à leurs employés les renseignements nécessaires pour les sensibiliser aux objectifs, politiques, plans et programmes du Ministère. Un nouveau programme de communication interne appelé "Cascade" a été lancé à l'automne 1978. Le but de ce programme est d'encourager les cadres et les surveillants à échanger des idées avec leurs employés au sujet de questions clés sur lesquelles le Ministère doit se pencher.

Cinq communications "Cascade" ont permis de diffuser des renseignements de façon précise et objective. Le Ministère a encouragé les employés à discuter des questions soulevées et à tirer leurs propres conclusions. Lorsqu'on relève des problèmes touchant le groupe de travail, on invite les surveillants et les employés à chercher ensemble une solution.

## RELATIONS DE TRAVAIL

Au cours de l'exercice financier, les Postes ont poursuivi et élargi leurs programmes de relations de travail et de communication avec les employés afin d'assainir le climat entre la direction et les employés syndiqués. En dépit des deux grèves déclenchées au cours de l'exercice financier, les Postes canadiennes ont fait beaucoup de progrès dans leur démarche visant une relation plus stable avec leurs employés.

### Les négociations

L'utilisation continue de méthodes de négociation novatrices a contribué de façon importante à la bonne marche des négociations au cours de l'année. Au lieu d'attendre les délais prescrits par la loi pour engager les négociations officielles, le Ministère a adopté le concept de la prénégociation. Dans un climat plus détendu qu'il n'est possible pendant les négociations officielles, les parties se rencontrent et s'entretiennent des problèmes qui peuvent être réglés avant que l'on entreprenne les négociations officielles. Il en résulte que les deux parties font preuve de plus de compréhension et que le climat est moins tendu que par le passé lorsque les parties entament les négociations officielles. Ces dernières se déroulent plus rapidement et plus facilement.

### Les conventions collectives

De nouvelles conventions collectives ont été signées avec l'Association des officiers des Postes du Canada (4 200 membres), l'Association canadienne des



Les timbres commémoratifs marquant l'arrivée du capitaine James Cook sur la côte ouest du Canada et le timbre représentant le faucon pèlerin, le deuxième de la série consacrée aux espèces menacées d'extinction, ont été jugés les plus attrayants par les collectionneurs. Une autre émission populaire fut celle consacrée aux brise-glace, la dernière de la série sur les navires canadiens.

À l'occasion des Jeux du Commonwealth de 1978, une série de six timbres commémoratifs a été émise. Ces timbres étaient également vendus en pochette-souvenir spéciale, la première à être émise par le Canada. C'est encore en 1978, à la suite de la dernière émission de la série consacrée aux navires, que les Postes ont émis la collection de timbres consacrée aux navires du Canada, qui renferme tous les timbres émis dans le cadre de cette série; cet album comportait également des illustrations et des textes explicatifs sur les navires représentés sur les timbres.

Les ventes philatéliques de l'exercice financier ont augmenté de 125 p. 100, atteignant le chiffre record de 25 millions de dollars. Deux événements importants ont contribué à l'augmentation des ventes: CAPEX 78, Exposition philatélique canadienne internationale, qui a eu lieu à Toronto en juin 1978, et l'émission du feuillet-souvenir consacré à CAPEX 78, premier feuillet de ce genre émis au Canada. À titre d'hostesse, l'Administration postale canadienne a accueilli quelque 44 000 personnes à l'exposition. Le personnel des Postes a servi plus de 21 000 clients et a apposé près de 200 000 oblitérations philatéliques au comptoir. Les ventes totales réalisées au cours de l'exposition ont atteint plus de deux millions de dollars. De plus, les Postes canadiennes ont veillé à l'aménagement de 14 000 pieds carrés d'aire d'exposition, qui comprenait de nombreux étalages et objets intéressants reliés aux opérations postales courantes ainsi qu'à l'histoire de la poste et de la philatélie.

Les ventes par correspondance en 1978-1979 s'élevaient à quelque 9,8 millions de dollars, et les comptoirs philatéliques de tout le pays ont réalisé des recettes de 15,2 millions de dollars, y compris les deux millions provenant de l'exposition CAPEX 78. Le service des commandes postales a traité 771 154 commandes au cours de l'exercice financier. À la fin de l'année, 47 834 personnes s'inscrivaient au Service des abonnés aux nouveautés philatéliques et recevaient automatiquement les nouvelles émissions de timbres.

Trente-trois timbres ont été émis au cours de l'année, dont 25 timbres commémoratifs et huit timbres courants de faible valeur nominale ou de valeur nominale moyenne. Il y a eu 13 différentes dates de lancement.

Dans la plupart des cas, les normes de distribution des Postes canadiennes sont les suivantes: un délai d'une journée pour la distribution locale, de deux jours pour la distribution entre les grands centres urbains et de trois jours pour la distribution ailleurs, sauf dans le cas des régions isolées. Il s'agit toutefois de normes fixées pour la distribution dans des conditions idéales. Notons que le mauvais temps, qui gêne le transport aérien et le transport par voie de surface, et le volume de courrier élevé pendant la période de Noël empêchent parfois le ministère des Postes de respecter les normes de distribution.

## EVALUATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE

La Direction de l'assurance de la qualité des Postes canadiennes est chargée d'évaluer de façon continue le rendement du service dans 26 bureaux importants du pays. À cette fin, un nouveau système de mesure appelé Évaluation nationale du service postal (E.N.S.P.) est entré en service le 9 juin 1978. Ce système permet d'évaluer la qualité du service de distribution du courrier de première classe par rapport aux délais de distribution fixés par le Ministère pour le transport du courrier d'un centre urbain à un autre (courrier d'acheminement) ou à l'intérieur d'un même centre (courrier local). Il diffère ainsi de l'ancien système, dans lequel on ne mesurait qu'un niveau de rendement pour le courrier de l'extérieur de la ville et le courrier local combinés.

Pour l'exercice financier 1978-1979, l'évaluation révèle un niveau global de rendement de 70 p. 100 pour le courrier distribué entre les principales villes et de 90 p. 100 pour le courrier d'origine locale et destiné à un autre point de la localité. Ces chiffres ne comprennent pas le niveau de rendement de Toronto et de Montréal, où deux établissements récemment mécanisés étaient encore en période de rodage. Leur niveau de rendement peu élevé a beaucoup influencé la moyenne nationale; cependant, vers la fin de l'année, on pouvait constater une nette amélioration dans ces deux établissements, ce qui devait donner lieu à une hausse globale du rendement du service à l'échelle nationale.

## TRANSPORTS

Au cours de l'exercice financier 1978-1979, le parc des véhicules du Ministère, composé de 3 765 véhicules, a parcouru 37,3 millions de miles; le taux d'accidents évitables a été de 3,5 accidents par 100 000 miles parcourus. Ces chiffres sont du même ordre que ceux des entreprises privées semblables dotées d'un grand parc de véhicules. Depuis 1972, soit depuis que le Ministère s'occupe du parc de véhicules, le taux d'accidents n'a pas cessé de baisser.

Durant l'année, les Postes canadiennes ont pris des mesures pour augmenter la régularité et la rentabilité du service interurbain tout en s'efforçant de réduire sa consommation d'énergie. Une des mesures a été d'interrompre le service de transport aérien du courrier sur l'axe Toronto-Montréal-Ottawa. Tout le courrier échangé entre ces villes est maintenant transporté par voie de surface, décision qui a amené une diminution des coûts et une amélioration de l'acheminement du courrier.

De nouvelles études, entre autres des études de faisabilité, ont été entreprises afin d'améliorer l'acheminement et l'expédition du courrier interurbain. À cette fin, un système informatisé de rapports sur les expéditions de courrier-avion, qui permet aux préposés à l'acheminement des envois postaux de contrôler le rendement du système, est entré en service vers la fin de l'exercice financier. Lorsqu'un délai normal de livraison n'est pas respecté, ce système informatisé relève le retard et en identifie la cause. L'analyse des rapports de retard permet de corriger certaines mauvaises tendances décelées dans le système de transport.



## MÉCANISATION ET MODERNISATION

Le programme de mécanisation et de modernisation des Postes canadiennes, qui a débuté en 1969, prévoyait la construction de 30 établissements postaux mécanisés dans tout le pays. Vingt-huit des 30 établissements proposés ont été construits et sont maintenant en service. À la fin de l'année, l'aménagement du nouvel établissement postal de Halifax était presque complété et la période de mise en oeuvre du programme tirait à sa fin. Le projet de construction d'un établissement mécanisé à Thunder Bay a dû être abandonné en raison de restrictions budgétaires.

Du nouvel équipement mécanisé a été installé dans les grands établissements de Montréal (Centre-ville et Saint-Laurent); il comprend les machines à éliminer, à redresser et à oblitérer, la batterie de pupitres de codage, les lecteurs optiques de caractères, la machine à trier les lettres et la machine à trier les grands objets plats. De petites machines à éliminer, à redresser et à oblitérer ont été installées dans dix autres endroits au pays.

## Telepost

Les Postes canadiennes ont renforcé leur participation à l'élaboration et à l'application de systèmes de courrier électronique. En 1978-1979, le service Telepost a produit plus de 400 000 messages, ce qui représente une augmentation de 87 p. 100 par rapport à l'année précédente. Le service Telepost est une étape importante dans le domaine des communications écrites.

## Bureaux de poste auxiliaires

Des modifications ont été apportées à l'exploitation des bureaux auxiliaires. On compte, parmi ces modifications, la prolongation des heures d'ouverture et l'augmentation des services facultatifs.

## AMÉLIORATION DU SERVICE

Au cours de l'exercice financier, de nouveaux produits ont été mis sur le marché et des améliorations ont été apportées aux services existants.

### Service de distribution par facteurs

Le service de distribution du courrier par facteurs a été étendu à 174 091 points de remise supplémentaires, ce qui porte le nombre total de points de remise desservis par facteurs à 5 929 124. Ce service est fourni par 13 464 itinéraires desservis par des facteurs à temps plein et 510 itinéraires desservis par des facteurs à temps partiel. À l'heure actuelle, 280 bureaux de poste assurent le service de distribution par facteurs au Canada.

### Poste prioritaire

Un nouveau service appelé poste prioritaire a été lancé en janvier 1979. Mis à l'essai pendant six mois avant son entrée en service, il a été créé pour fournir un service de distribution du courrier le lendemain du dépôt entre les principales villes canadiennes. La poste prioritaire vise avant tout à répondre aux besoins des entreprises des grands centres.

Le service de la poste prioritaire est taillé à la mesure des besoins particuliers de chacun des clients. Selon une entente de service, les Postes et l'expéditeur conviennent de l'heure de la levée et de la distribution des envois. À toutes fins utiles, le service s'est révélé fiable à 100 p. 100 et les clients des Postes sont très satisfaits de son rendement.

## TARIFS

Des changements aux tarifs postaux touchant toutes les classes de courrier sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 1978. Il était nécessaire de modifier les tarifs afin de maintenir le niveau de service postal auquel les Canadiens sont habitués, et ce, sans devoir recourir outre mesure à des subventions provenant de l'impôt général. L'augmentation des tarifs a, d'après nos estimations, produit quelque 120 millions de dollars de recettes supplémentaires par rapport à l'exercice financier 1978-1979. Le tarif de base de la poste aux lettres (de 0 à 1 once) est passé de 12 c. à 14 c.; celui des cartes de souhaits et des autres envois de troisième classe adressés (de 0 à 2 onces) est passé de 10 c. à 12 c.; quant au tarif de la poste aux lettres du régime international (de 0 à 1 once), il est passé de 25 c. à 30 c.

Il est important de remarquer que ces augmentations étaient en fait inférieures à celles autorisées par les lignes directrices de la Commission de lutte contre l'inflation au sujet des augmentations de coûts que les gouvernements sont en droit de faire assumer par la population. En outre, les tarifs postaux du Canada restent parmi les plus bas des principaux pays occidentaux. En devises canadiennes, les Australiens payent 26 c. pour expédier une lettre de première classe et les Français, 30 c. Il en coûte 19 c. aux Anglais et 17 c. aux Américains pour expédier un envoi de première classe.

## FINANCES

La situation financière des Postes s'est améliorée au cours de l'exercice financier 1978-1979. Les Postes canadiennes ont connu un déficit de 485,6 millions de dollars, ce qui représente une diminution de 73,7 millions de dollars par rapport à l'exercice financier précédent. Cette diminution du déficit est le résultat d'une augmentation des recettes de 162,7 millions de dollars, principalement en raison de la majoration des tarifs d'affranchissement entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 1978 et d'une augmentation de 1,5 p. 100 du volume du courrier, en grande partie neutralisée par l'augmentation des dépenses engagées pour les salaires, les avantages sociaux des employés, le transport et les locaux. (On trouvera un état financier détaillé à la fin du présent rapport).



Les dépenses sont passées de 1 505 millions à 1 594 millions de dollars.

Le déficit des Postes a diminué de 74 millions de dollars: de 559 millions qu'il était, il est maintenant à 485 millions de dollars.

## COUP D'OEIL SUR L'EXERCICE FINANCIER 1978-1979

8 230 établissements postaux, soit 295 succursales postales, 426 bureaux urbains, 1 993 bureaux semi-urbains, 3 422 bureaux à commission et 2 094 bureaux auxiliaires étaient en service à la fin de l'année.

28 des 30 établissements mécanisés proposés étaient en service à la fin de l'année.

Le volume de courrier est passé de 5 965 millions à 6 056 millions d'envois.

Le nombre d'employés à plein temps a diminué, passant de 53 243 à 53 053.

13 464 itinéraires de facteurs à plein temps et 510 itinéraires de facteurs à temps partiel desservaient 5 929 124 points de remise.

4 991 routes rurales desservaient 1 031 221 foyers, et 75 itinéraires suburbains, 31 367 foyers.

Les 3 765 véhicules des Postes ont parcouru en tout 37,3 millions de milles.

L'utilisation du code postal a augmenté, passant de 74,6 p. 100 à 80 p. 100.

33 nouveaux timbres ont été émis, soit 25 timbres commémoratifs et huit timbres de faible valeur nominale et de valeur nominale moyenne.

Les recettes sont passées de 946 millions à 1 109 millions de dollars.

Malgré les grèves déclenchées par deux des unités de négociations représentant les employés des Postes, ces dernières ont franchi des étapes importantes dans l'amélioration de leurs relations avec leurs employés. Les Postes canadiennes se sont engagées fermement à atteindre le plus haut niveau de stabilité ouvrière possible. Étant donné que les relations entre employeur et employés s'améliorent constamment, les Canadiens peuvent s'attendre à bénéficier d'un service postal encore meilleur. Et, au fur et à mesure que le service postal s'améliorera, les recettes augmenteront et le déficit diminuera.

## AVANT-PROPOS

Les Postes canadiennes ont réalisé bon nombre de progrès importants au cours de l'exercice financier 1978-1979.

Elles ont entamé la dernière étape du programme de modernisation et de mécanisation des établissements postaux, qui devait durer dix ans. Par ailleurs, le service de distribution par facteurs a pris de l'ampleur et est maintenant offert à un plus grand nombre de domiciles. Des services existants ont été perfectionnés et de nouveaux services ont été mis sur pied, lorsque cela s'est avéré nécessaire, pour répondre aux exigences du marché. Les tarifs postaux ont augmenté, mais ils demeurent quand même les plus bas des principaux pays occidentaux. Les nouveaux tarifs ont engendré une hausse importante des recettes. Les volumes de courrier ont augmenté tandis que le taux de croissance des coûts a été enrayé. L'utilisation du code postal a atteint 80 p. 100 au cours de l'année 1978-1979, soit une augmentation de 5 p. 100 par rapport à l'année financière précédente.

Pour la deuxième année consécutive, le déficit des Postes a sensiblement diminué. Il a baissé de 74 millions de dollars par rapport à l'exercice financier 1977-1978.

Dans l'ensemble, la qualité du service durant cette année a été élevée, principalement vers la fin de l'année, où la période de rodage des principaux établis-

sements de Toronto et de Montréal tirait à sa fin.





L'honorable John A. Fraser  
 ministre des Postes  
 L'honorable J. Gilles Lamontagne était ministre des Postes  
 au cours de l'exercice financier 1978-1979.

J.C. Corkery

sous-ministre des Postes

G.T. McDonald . . . . . Sous-ministre adjoint des Postes -  
 Services opérationnels

J.A. Paré . . . . . Sous-ministre adjoint des Postes -  
 Personnel

R.W. Rapley . . . . . Sous-ministre adjoint des Postes -  
 Affaires collectives

L. Sperling . . . . . Sous-ministre adjoint des Postes -  
 Commercialisation

J.E. Uberig. . . . . Sous-ministre adjoint des Postes -  
 Finances et administration

J.F. Cochran . . . . . Directeur général par intérim de la  
 région postale de l'Ontario

L.P. Papineau . . . . . Directeur général de la région postale  
 du Québec

J.B. Prescott . . . . . Directeur général de la région postale  
 de l'Ouest

E.F. Reid . . . . . Directeur général par intérim de la région  
 postale de l'Atlantique





À son Excellence le très  
honorable Ed Schreyer,  
Gouverneur général et Commandant  
en Chef du Canada.

Monsieur le Gouverneur général,

J'ai l'honneur de présenter  
à Votre Excellence, ainsi  
qu'au Parlement du Canada,  
le rapport sur l'activité  
du ministère des Postes  
du Canada pendant l'exercice  
financier se terminant le  
31 mars 1979.

Je vous prie d'agréer, Monsieur  
le Gouverneur général, l'as-  
surance de mon profond respect.

Le Ministre des Postes,

Postmaster General

Respectfully submitted,

I have the honour herewith,  
for the information of Your  
Excellency and the Parliament  
of Canada, to present the  
Annual Report of the Canada  
Post Office for the year  
ended 31 March 1979.

May it please Your Excellency:

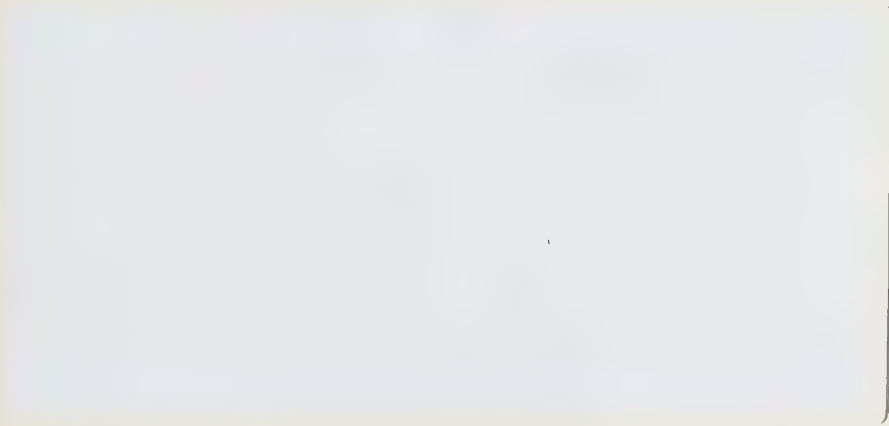
To His Excellency The Right  
Honourable Ed Schreyer,  
Governor General and Commander-  
in-Chief of Canada.

John A. Fraser



Postes canadiennes  
Rapport annuel  
1979





**Postes canadiennes**  
**Rapport annuel**  
**1979**



Postes  
Canada

Canada  
Post

# Rapport annuel 1981

Canada



---

POSTES CANADIENNES

RAPPORT ANNUEL

1981





---

Son Excellence le très honorable Monsieur Edward Schreyer  
Gouverneur général et Commandant en Chef du Canada

Monsieur le Gouverneur général,

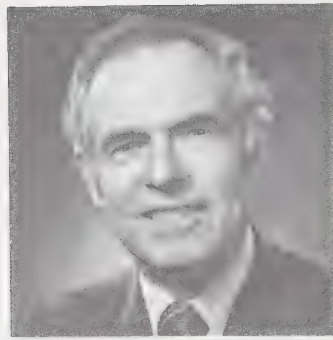
J'ai l'honneur de présenter à Votre Excellence, ainsi qu'au  
Parlement du Canada, le rapport sur l'activité du ministère des Postes pendant  
l'exercice financier se terminant le 31 mars 1981.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Gouverneur général,  
l'assurance de mon profond respect.

Le Ministre des Postes,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'André Ouellet'. The signature is fluid and cursive, with the first name 'André' and the last name 'Ouellet' clearly distinguishable.

André Ouellet



J.C. Corkery



J.F. Cochrane



L.-P. Papineau



J.B. Prescott



L.F. Reid



G.T. McDonald



J.A. Paré



R.W. Rapley



L. Sperling



J.E. Uberig

---

## L'ÉQUIPE DE DIRECTION

J.C. Corkery . . . . .	Sous-ministre
J.F. Cochrane . . . . .	Directeur général de la Région postale de l'Ontario
L.-P. Papineau . . . . .	Directeur général de la Région postale du Québec
J.B. Prescott . . . . .	Directeur général de la Région postale de l'Ouest
L. F. Reid . . . . .	Directeur général de la Région postale de l'Atlantique
G.T. McDonald . . . . .	Sous-ministre adjoint des Services opérationnels
J.A. Paré . . . . .	Sous-ministre adjoint du Personnel
R.W. Rapley . . . . .	Sous-ministre adjoint des Affaires collectives
L. Sperling . . . . .	Sous-ministre adjoint de la Commercialisation
J.E. Uberig. . . . .	Sous-ministre adjoint des Finances et de l'administration





---

## INTRODUCTION

Au cours de l'exercice financier 1980-1981, le ministère des Postes a dû préparer sa transformation en société de la Couronne. C'est la première fois qu'un ministère fédéral subit une telle transformation, et les travaux de planification ont exigé la collaboration de toutes les directions et les directions générales du Ministère.

Parallèlement à ces travaux de planification qui devaient assurer le bon déroulement du processus de transformation en société, des améliorations aux services existants ont été apportées et de nouveaux services ont été créés pour défier la concurrence et suivre l'évolution des techniques de communication. Le service de livraison par facteur a été étendu à un plus grand nombre de foyers. Pour pouvoir vérifier avec plus de précision la qualité des services, de nouvelles méthodes de contrôle ont été employées.

Il y a eu augmentation de la quantité de courrier et accroissement des recettes mais les coûts d'exploitation ont largement dépassé ces dernières. Comme il n'y a pas eu d'augmentation des tarifs postaux depuis le printemps de 1979, le déficit a continué de s'accroître avec l'augmentation des dépenses salariales et de la facture énergétique. C'est ainsi que la tendance à la diminution du déficit enregistrée au cours des exercices 1977-1978, 1978-1979 et 1979-1980 a été renversée.

Au cours de cette année, une vaste étude a été entreprise en vue d'améliorer les pratiques de gestion et l'imputabilité.



---

## L'EXERCICE FINANCIER 1980-1981 EN BREF

À la fin de l'exercice financier, on comptait 8 275 installations postales en activité, soit 299 succursales postales, 412 bureaux de poste urbains, 2 032 bureaux de poste semi-urbains, 3 359 bureaux de poste à commission et 2 173 bureaux de poste auxiliaires. En outre, 29 grands établissements postaux étaient en service durant cette période.

Le nombre des envois traités est passé de 6 409 millions à 6 515 millions.

Le nombre des employés à plein temps est passé de 52 819 à 53 465.

On comptait 14 035 itinéraires de facteurs à plein temps et 556 itinéraires de facteurs à temps partiel (desservis par des employés embauchés à temps partiel) qui desservaient au total 6 337 012 points de remise.

On comptait 5 072 itinéraires de distribution rurale desservant 1 074 186 points de remise et 102 itinéraires suburbains desservant 47 595 points de remise.

Les 3 700 véhicules postaux ont parcouru un total de 62 millions de kilomètres.

Trente-trois timbres commémoratifs ont été émis au cours de cette période.

Les recettes sont passées de 1 483 millions de dollars à 1 529 millions de dollars.

Les dépenses sont passées de 1 763 millions de dollars à 2 017 millions de dollars.

Le déficit postal est passé de 279 millions de dollars à 487 millions de dollars.

---

## TRANSFORMATION DU MINISTÈRE EN SOCIÉTÉ DE LA COURONNE

Le 17 juillet 1980, le ministre des Postes, Monsieur André Ouellet, a déposé à la Chambre des communes un projet de loi visant à transformer le ministère des Postes en société de la Couronne.

Cette transformation est l'aboutissement de plusieurs recommandations des commissions royales d'enquête Glassco en 1962 et Montpetit en 1966. En décembre 1978, le Bill C-27 visant la création d'une société de la Couronne a été déposé à la Chambre des communes, mais en raison de la dissolution de la trentième législature, il n'y a pas eu de suite. En 1979 et en 1980, divers gouvernements et ministres des Postes se sont penchés sur la question de concert avec les usagers de la poste et la partie syndicale. L'aboutissement a été la présentation d'un texte de loi qui prévoit la continuité du service postal national tout en lui donnant les moyens de satisfaire les besoins futurs de la population et d'être à la fine pointe du progrès en matière de communications.

Le projet de loi définit les nouveaux objectifs et reconnaît qu'il est nécessaire de maintenir un service postal universel accessible à tous, tout en tenant compte des impératifs techniques et administratifs d'un service postal moderne qui doit suivre l'évolution des pratiques commerciales et industrielles.

Il établit notamment que la nouvelle Société doit viser l'autonomie financière et reprend par ailleurs de nombreuses dispositions de la Loi sur les Postes vieille de 113 ans, en y apportant des améliorations et en les clarifiant pour tenir compte des pratiques modernes et du contexte actuel.

---

L'administration courante du service postal incombera désormais à un conseil d'administration qui aura le pouvoir de définir la politique générale de la Société et de prendre des décisions en matière de finances, de dotation en personnel, de gestion, etc., sans avoir à tenir compte des impératifs des autres ministères.

La Société rendra compte de ses activités au Parlement par l'intermédiaire d'un ministre désigné. Ce dernier et le gouverneur en conseil auront par ailleurs le pouvoir de donner des directives à la Société dans l'intérêt du public et d'approuver les règlements de la Société.

Le Code canadien du travail sera substitué à la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique. C'est là un changement souhaité par les syndicats des employés et attendu par la direction depuis longtemps. Il facilitera le processus de négociation puisque ceux qui prennent directement part au fonctionnement du système postal - à savoir les cadres et les employés - participeront aux négociations collectives.

Le projet de loi contient également des dispositions qui garantissent les avantages sociaux, les droits et les responsabilités contractuelles des employés et des unités de négociations afin d'éviter tout problème durant la phase de transition. Les employés auront également le droit de poser leur candidature au sein de la Fonction publique durant les trois années qui suivront la transformation du Ministère en société de la Couronne.

Juste avant l'ajournement du Parlement pour la période des fêtes de 1980, le projet de loi a été adopté par le Comité des prévisions budgétaires en général lequel en a fait rapport à la Chambre des communes. Son adoption est prévue pour le début du prochain exercice financier.



---

## OPTIMALISATION DU CONTRÔLE DE GESTION ET DE LA PLANIFICATION

### P.P.C.G.

P.P.C.G., c'est le sigle que le Contrôleur général a donné à un programme (Perfectionnement des pratiques et contrôles de gestion) qu'il a lui-même mis sur pied et dont l'objectif est d'améliorer les pratiques et les méthodes de gestion. L'objectif était d'obliger les principaux ministères et organismes fédéraux à définir et à mettre en application un ensemble cohérent de pratiques et de procédures de contrôle à l'intention des gestionnaires.

Le ministère des Postes a créé, à l'automne de 1979, un groupe d'étude sur le P.P.C.G. dont le mandat était de concevoir un système de gestion et de le mettre en oeuvre afin d'assurer l'optimalisation d'une planification, d'une orientation, d'un contrôle et d'une évaluation de l'activité postale.

S'il est vrai que le P.P.C.G. visait au départ l'amélioration des méthodes de gestion dans les milieux gouvernementaux fédéraux, il n'en reste pas moins que la nouvelle Société canadienne des Postes devra elle aussi appliquer des méthodes de gestion vraiment efficaces si elle veut atteindre un rendement optimal. C'est donc dans la perspective de la création prochaine de la Société canadienne des Postes et en sachant que celle-ci aura des exigences accrues en matière de gestion, que les membres du groupe d'étude sur le P.P.C.G. ont défini un plan d'action durant l'exercice financier. Ce plan d'action a été approuvé par la haute direction en juillet 1980 et des équipes de gestion de projet ont été mises sur pied pour prendre les mesures voulues selon le calendrier établi.

---

Le plan d'action du P.P.C.G. regroupe une vingtaine de projets distincts mais néanmoins complémentaires qui portent sur cinq grands secteurs d'activité, à savoir la planification, la comptabilité, l'information, la vérification interne et les ressources humaines.

Un des objectifs des projets relatifs à la planification est de réorganiser le cycle de planification de l'entreprise. Ces projets mettent avant tout l'accent sur une orientation, une coordination et une évaluation financière précises. Ils visent particulièrement à intégrer l'aspect financier à l'exploitation.

Les projets portant sur la comptabilité visent à délaisser les systèmes bureaucratiques en vigueur pour adopter des systèmes qui aident davantage la direction des Postes. C'est là une nécessité si les Postes canadiennes veulent adopter les méthodes du monde des affaires.

L'objectif des projets en matière d'information est d'assurer que la diffusion des renseignements soit faite avec discernement, rapidité et précision.

Les projets relatifs à la vérification interne visent à aider les gestionnaires à juger de l'efficacité et du rendement des systèmes de gestion.

Les projets relatifs aux ressources humaines seront un apport au succès de l'entreprise en rappelant que le succès de la nouvelle Société dépendra de ses employés.

En juillet 1980, une vingtaine d'équipes de gestion de projet ont été chargées de la mise en oeuvre du plan d'action du P.P.C.G. Ce groupe de travail effectuera le contrôle du cheminement des projets et contribuera à la coordination des divers aspects du plan d'action. Le programme va se poursuivre au cours des deux prochains exercices financiers.

---

## L'ACHEMINEMENT DU COURRIER

### Un service de meilleure qualité

Durant l'exercice financier 1980-1981, le principal objectif dans le secteur des opérations a été l'amélioration du rendement global des systèmes de traitement mécanisé du courrier. Au cours des années 1970, le ministère des Postes a implanté un important programme de mécanisation et de modernisation des principaux centres de traitement de courrier. En 1980-1981, il s'agissait de mettre au point notre équipement des plus modernes. Il a fallu innover, autant dans le domaine du génie mécanique que des relations humaines, afin de relever les défis posés au cours de cette période.

Du point de vue de l'augmentation de la productivité du traitement mécanique du courrier, le problème le plus pressant est celui de la normalisation. Les envois doivent satisfaire à des normes précises de longueur, de largeur et d'épaisseur et chaque envoi doit porter le code postal car il fait partie intégrante de l'adresse.

Pour accroître le rendement du service, il faut donc qu'une proportion croissante du courrier réponde à ces normes. À cet effet, le ministère des Postes a apporté des améliorations à son système de contrôle de la qualité du courrier à traiter. Jusqu'à l'année dernière, le seul critère pour juger de la "qualité" du courrier, était celui de la présence du code postal. Depuis cette année, il est question de pourcentage du courrier qui peut être traité mécaniquement. Cela constitue un barème plus valable puisqu'il n'est pas seulement tenu compte de la présence du code postal mais également d'autres critères comme les dimensions des envois. Au 31 mars 1981, 64 p. cent du courrier à l'arrivée (petites et grandes enveloppes) était traitable mécaniquement et la tendance à la hausse enregistrée se maintenait.

---

Le programme de modernisation des principaux établissements postaux est à présent terminé. Le Ministère met maintenant l'accent sur la rénovation des établissements postaux de moindre dimension. C'est ainsi qu'au cours de l'exercice financier 1980-1981, vingt-neuf établissements postaux ont été rénovés, dont certains bureaux de petites villes, quelques postes de facteurs de grands centres et quelques succursales postales de centres urbains.

En plus de l'augmentation de la quantité de courrier traitable mécaniquement et de l'expansion du programme de modernisation, d'autres mesures ont été prises, toujours en vue d'accroître le rendement du service postal. Les restrictions budgétaires du gouvernement ont restreint l'augmentation du nombre d'itinéraires de facteurs. Il a fallu trouver d'autres moyens d'étendre le service, à même les ressources disponibles. Des modifications au système de réexpédition du courrier permettent aux facteurs de prendre moins de temps à préparer leur courrier avant leur tournée. D'autres moyens de transport permettent maintenant aux facteurs de se rendre plus rapidement des établissements postaux au point de départ de leur itinéraire; les véhicules des Postes sont utilisés plutôt que les transports publics. Ces changements accordent aux facteurs plus de temps pour effectuer leur tournée et leur permettent d'ajouter des points de remise à leur itinéraire.

### **Le contrôle de la qualité**

Toujours dans le but d'améliorer le service postal, le ministère des Postes a expérimenté de nouveaux systèmes de contrôle de la qualité des opérations au cours de l'exercice financier 1980-1981. Plutôt que de rendre compte de la qualité des services après coup, le contrôle de la qualité sera effectué tout au long des diverses étapes de traitement. De cette façon, on pourra prendre les mesures qui s'imposent pour corriger la situation avant que les usagers aient à en subir les conséquences.

---

On a entrepris la mise en oeuvre du programme de contrôle de la qualité à l'établissement de traitement Montréal Centre-ville. Lorsque la phase d'expérimentation sera terminée, des programmes similaires de contrôle de la qualité seront conçus pour d'autres établissements de tri.

### **Les économies d'énergie**

La consommation d'essence augmente chaque année à cause de la demande toujours croissante de service de livraison à domicile. Par conséquent, le Ministère a surtout fait porter ses efforts sur la recherche des meilleurs moyens de parvenir à une utilisation plus rationnelle de l'énergie pour remplir ses obligations. Les résultats obtenus sont décrits à l'article suivant intitulé "Gestion du parc national des véhicules postaux".

Les économies d'énergie sont une préoccupation continue du ministère des Postes qui cherche activement à profiter des dernières découvertes dans ce domaine. À tous les niveaux de l'administration et dans les principaux établissements postaux, des préposés à la gestion de programmes destinés à mieux conserver l'énergie ont été nommés.

Le programme de recyclage du papier de rebut, mis en oeuvre en 1979-1980, s'est poursuivi cette année et a fait réaliser des économies nettes d'environ 100 000 \$, en recyclant quelque 6 000 tonnes de papier.

Conçu en collaboration avec le ministère des Travaux publics, un bureau de poste expérimental fonctionnant à l'énergie solaire a été inauguré à Greely (Ontario) et l'inauguration d'un autre bureau est prévue en 1981-1982.

Toujours de concert avec les Travaux publics, les Postes canadiennes ont décidé d'appliquer le programme de modernisation à une plus grande échelle. Ce programme a pour but d'apporter des modifications aux immeubles occupés par les Postes afin d'assurer une utilisation rationnelle de l'énergie. Il prévoit notamment: le remplacement des systèmes alimentés au mazout ou de certains



---

systèmes de chauffage par d'autres plus économiques; l'amélioration de l'isolation; des modifications aux systèmes d'éclairage des bureaux et des établissements; et le contrôle de la température. Environ 1 100 travaux de modernisation ont été entrepris dans le cadre de ce programme en 1980-1981, comparativement à 400 environ, au cours des années précédentes.

Les travaux de modernisation de la première catégorie, soit ceux qui peuvent être effectués presque sans délai, à savoir: diminuer la puissance de l'éclairage, fixer des clapets de retenue aux appareils de plomberie et régler les thermostats, sont pratiquement terminés. Les travaux de plus grande envergure, ceux de la deuxième catégorie, comme l'isolation, sont maintenant commencés.

La plupart des établissements occupés uniquement par les Postes canadiennes ne sont plus chauffés au mazout; si la conversion du système de chauffage n'a pas encore été faite à certains endroits, c'est qu'il n'est pas possible de le faire pour l'instant.

### **Gestion du parc national des véhicules postaux**

Environ 3 700 véhicules ont parcouru 62 millions de kilomètres et le taux d'accidents évitables est de 1,7 accident par 100 000 kilomètres parcourus. Ces chiffres se comparent avantageusement à ceux du secteur privé et reflètent une tendance à la baisse.

Les efforts accomplis pour économiser l'énergie donnent d'excellents résultats. En 1980-1981, il y a eu une économie d'essence de 23 pour cent supérieure à celle de 1975-1976, ce qui dépasse largement l'objectif de 10 pour cent fixé il y a cinq ans.

Poursuivant plus loin la conservation d'énergie, un petit parc de véhicules qui fonctionnent au propane a été créé, à titre expérimental. Les Postes détermineront s'il y a lieu et s'il est possible d'effectuer une conversion à grande échelle, selon les résultats.

---

Parallèlement, il y a un intérêt marqué pour la mise au point de véhicules fonctionnant à l'électricité. Les Postes suivent aussi attentivement les progrès réalisés par les fournisseurs qui travaillent à la conversion au gaz naturel comprimé du système d'alimentation des véhicules. La création de petits parcs de véhicules fonctionnant selon divers systèmes plus économiques est prévue au cours de l'exercice financier 1981-1982, à titre expérimental.

---

## LA COMMISSION MARIN

Le 15 mai 1980, une commission d'enquête dirigée par le juge René Marin a été établie en vertu d'un décret pour faire enquête et rédiger un rapport sur l'exploitation et les activités de la Direction des services de sécurité et des enquêtes des Postes canadiennes et sur une proposition visant à conférer le statut d'agent de la paix aux enquêteurs des Postes. Toutefois, au début des audiences, la Commission a élargi son mandat afin de pouvoir étudier la question de l'ouverture du courrier. La Commission a tenu des audiences publiques dans tout le Canada du 14 juillet au 17 octobre 1980.

Pendant que la Commission vaquait à ses occupations, on a rédigé un projet de loi sur la société de la Couronne qui a fait l'objet de débats à la Chambre des communes. Le commissaire a accepté de comparaître comme témoin devant le comité le 15 décembre 1980. À cette occasion, le juge Marin a recommandé que le principe d'inviolabilité du courrier soit consigné dans le projet de loi et que celui-ci prévoie la nomination d'inspecteurs aux Postes. Ces modifications ont été approuvées et apportées au Bill C-42.

Le commissaire a présenté son rapport le 7 janvier 1981.

Ses recommandations ont été soumises à un comité interne des Postes canadiennes aux fins d'étude et de mise en application.

---

## LES EMPLOYÉS DES POSTES CANADIENNES

### Relations du travail

Les négociations de conventions avec l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, l'Union des facteurs du Canada et le Syndicat des postiers du Canada ont été amorcées en 1980. La convention collective de l'A.C.M.P.A. a été signée sans conflit, et les négociations avec l'U.F.C. et le S.P.C. se sont poursuivies durant l'exercice financier suivant.

La rationalisation du processus de règlement des griefs est une réussite et le nombre de griefs en souffrance est passé de 15 140 à la fin de décembre 1979 à 4 781 à la fin de décembre 1980.

La Direction des relations du travail a procédé à la réorganisation de son personnel et à la modification des systèmes de la Division des services de négociations en vue de la transformation du Ministère en société de la Couronne.

---

## **Programme de la qualité de la vie au travail**

Le premier programme de la qualité de la vie au travail (Q.V.T.) aux Postes canadiennes a été mis sur pied en juillet 1980, à la Division de la conversion des données située à l'Administration centrale à Ottawa. Le programme est parrainé par la direction et le Syndicat des employés des postes et communications (S.E.P.C.) qui fait partie de l'Alliance de la Fonction publique du Canada (A.F.P.C.) et résulte d'un plan d'action élaboré conjointement par les représentants de la haute direction, de l'A.F.P.C. et du S.E.P.C. lors d'une séance intergroupes tenue en 1979.

De nombreuses recommandations ont été mises en vigueur, notamment: établissement d'un horaire variable, modification du système de répartition des tâches et de celui des rapports sur les travaux effectués. En outre, il a été offert aux employés plus de possibilités de formation et de perfectionnement.

Les employés participant au programme de la qualité de la vie au travail conviennent tous qu'ils ne voudraient pas revenir à l'ancien régime. La plupart reconnaissent que le programme a modifié complètement les relations entre les employés, les syndicats et la direction, et a créé un climat de travail plus détendu qui donne plus de satisfaction aux employés sur le plan humain et professionnel.

---

## SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE

### **Affaires postales internationales**

L'Union postale universelle a été créée en 1874 et le Canada en est devenu membre en 1878. L'U.P.U. est maintenant un organisme spécialisé des Nations-Unies et joue un rôle primordial dans la coordination des affaires postales internationales. Dans le cadre de la Convention et des arrangements internationaux, le monde entier représente un territoire unique aux fins du système postal.

Les pays membres de l'U.P.U. se réunissent périodiquement afin de réviser et de mettre à jour divers règlements concernant les colis postaux, le courrier-avion, les objets passibles de droits de douanes, l'uniformisation des normes postales pour les enveloppes et les colis et de nombreuses autres questions.

Le Conseil exécutif actuel de l'U.P.U. a tenu sa première séance de travail au printemps 1980 à Berne. Le Canada avait été élu lors du congrès de 1979 et s'était vu attribuer le titre de vice-président de la Commission de la poste aérienne. La fonction comporte des responsabilités spéciales dans le cadre d'études menées conjointement avec l'Association du transport aérien international concernant les tarifs du transport du courrier-avion. Le Canada a assisté à la première réunion conjointe des deux organismes à l'automne 1980.



---

Le Canada a été invité à une rencontre des directeurs généraux des administrations postales, qui portait sur l'aide technique aux Antilles et à l'Amérique latine. Le sous-ministre des Postes a représenté le Canada à cette réunion qui a eu lieu à Caracas, au Venezuela, en août 1980. Le Canada joue un rôle actif dans les programmes d'aide technique et des Canadiens travaillent présentement au Surinam et au Togo, ce dernier pays profitant d'un projet des Nations-Unies visant l'ensemble de l'Afrique.

Le Canada a participé à la troisième réunion d'un groupe d'administrations postales qui s'intéressent à l'élaboration d'un système de transmission électronique international (INTELPOST). Le Canada est l'un des pays qui participe le plus activement à ce projet et il joue un rôle important dans l'étude menée par l'U.P.U. dans le domaine des communications électroniques.

Au cours de l'exercice financier, le Canada a ratifié des accords concernant la poste prioritaire internationale avec plusieurs autres pays qui offrent des services semblables.

---

## COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET DES SERVICES

### **Intelpost**

Les Postes canadiennes, de concert avec Téléglobe Canada et les Télécommunications CN/CP, ont commencé à acheminer des documents par satellite entre Toronto et Londres en Angleterre. Il s'agit d'une première mondiale. Le service a été désigné sous l'appellation Intelpost, acronyme de "international electronic post", c'est-à-dire la poste électronique internationale. Le service permet aux entreprises comme les banques, les courtiers en valeurs boursières, les agences d'importation et d'exportation et autres de transmettre par fac-similé, des lettres, des photographies, des dessins et des tableaux à leurs correspondants au Canada ou à l'étranger.

En septembre 1980, deux villes américaines, New-York et Washington, ont été reliées au réseau, et le 16 mars 1981, il a été étendu aux villes de Halifax, Montréal, Ottawa, Winnipeg, Edmonton et Calgary. À la même époque, les villes de Berne et Amsterdam ont été rattachées au réseau international, portant ainsi à cinq, le nombre de pays offrant le service Intelpost. À la fin de l'exercice financier, on prévoyait relier Vancouver au réseau de transmission par micro-ondes, rendant ainsi le service Intelpost accessible aux Canadiens d'un océan à l'autre.

### **Poste prioritaire**

Afin de satisfaire les besoins du marché, les Postes canadiennes ont créé le service de la Poste prioritaire pour assurer la distribution rapide et très fiable d'une certaine proportion du courrier à un tarif préférentiel.

---

Jusqu'à l'exercice financier 1979-1980, le service de la Poste prioritaire couvrait un réseau de 24 villes où il assurait la livraison des envois le matin du jour suivant leur dépôt, moyennant une entente au préalable entre le client et les Postes canadiennes. Durant l'exercice financier 1980-1981, le service a été étendu et il dessert maintenant plusieurs centaines de petites et moyennes villes, toujours selon un service établi en vertu d'un contrat.

En outre, le Canada s'est joint au réseau international du service de la Poste prioritaire, qui compte maintenant 15 pays offrant un service semblable.

Au cours de l'exercice financier 1981-1982, les Postes canadiennes prévoient offrir le service de la poste prioritaire aux guichets des bureaux de poste de nombreuses villes canadiennes, rendant ce service hors pair accessible à toute personne qui le désire. Dans un avenir plus éloigné, la Poste prioritaire sera offerte à la population de plusieurs centaines de villes du Canada.

### **Courrier publicitaire**

L'acheminement du courrier publicitaire représente une part importante et même essentielle des activités des Postes canadiennes. Un envoi sur quatre en moyenne parmi le flot du courrier est, d'une façon ou d'une autre, de nature publicitaire.

Au cours des cinq dernières années, la proportion des envois "Au chef de ménage", dans le courrier publicitaire a presque doublé. Le courrier publicitaire a généré des recettes d'environ 115 millions de dollars durant l'exercice financier 1980-1981.

---

## La philatélie

Au cours de l'exercice financier, les Postes canadiennes ont émis 33 timbres commémoratifs consacrés aux arts, à la population, au territoire et aux traditions du Canada. Les recettes provenant de la vente des articles d'affranchissement et des produits de vente au détail se sont élevées à près de 14 700 000 dollars.

Cette année encore, les Postes ont émis un feuillet miniature comprenant 16 timbres (huit paires), à l'occasion du centenaire du "Ô Canada", notre hymne national. L'une des deux vignettes représente des portraits stylisés du compositeur et des auteurs des versions française et anglaise de l'hymne. L'autre reproduit les premières mesures du "Ô Canada". Le lancement de cette émission a eu lieu au cours d'une cérémonie officielle dans la ville de Québec, où l'hymne a été joué pour la première fois en public, le 24 juin 1880.

Le deuxième ensemble de quatre timbres commémoratifs de la série consacrée aux avions a reçu, comme l'ensemble émis l'année précédente, un accueil très favorable de la part du public et des collectionneurs. Les timbres, émis le 19 novembre 1980, représentent des avions militaires construits et pilotés par des Canadiens, en temps de paix et en temps de guerre.

Cette année également, les Postes ont honoré par des émissions de timbres de nombreux Canadiens ayant oeuvré pour le pays, chacun à sa façon: l'ancien premier ministre John G. Diefenbaker, le compositeur Healey Willan et la cantatrice Emma Albani, le rameur Ned Hanlan et les féministes Henrietta Edwards, Louise McKinney, Idola Saint-Jean et Emily Stowe. En outre, les espèces menacées d'extinction, la réadaptation, les ressources naturelles, les anniversaires des provinces, les instruments de musique anciens et la culture inuite ont aussi cette année fait l'objet de timbres commémoratifs.

---

## Expositions philatéliques

De temps à autre, les Postes canadiennes reçoivent des invitations d'administrations postales étrangères et d'organismes privés pour participer à des expositions philatéliques à l'étranger.

Durant l'année financière, les Postes canadiennes ont pris part à six expositions philatéliques importantes aux États-Unis et à deux autres outre-mer: Westpex à San Francisco, Compex à Chicago, Balpex à Baltimore, National 80 à New York, Orcoexpo à Anaheim, Interpex à New York, London 80 à Londres et Norwex à Oslo.

---

## APPORT CULTUREL

### Le musée des Postes

Le nouveau musée national des Postes a ouvert ses portes, rue Wellington, le 28 juin 1980.

Son déménagement au centre-ville, presque en face des édifices du Parlement et près des Archives nationales et du Musée de la monnaie, l'a rendu plus accessible aux 25 000 touristes, étudiants et chercheurs en philatélie qui l'ont visité au cours de l'année.

Le nouveau musée, deux fois plus spacieux que l'ancien, permet l'exposition de 250 nouvelles pièces qui retracent l'histoire de la poste à partir de la première colonie européenne en Nouvelle-France et en Amérique du Nord britannique. Une nouvelle bibliothèque consacrée à la poste abrite la plus belle collection contemporaine de documents philatéliques sur l'Amérique du Nord britannique.



---

## L'ASPECT FINANCIER

### Les faits saillants

Les recettes ont augmenté de 46 millions de dollars pour atteindre 1 529 millions de dollars grâce à une augmentation des quantités de courrier de 1,7%. Il importe de mettre en relief les recettes substantielles provenant de nouveaux services comme la Poste prioritaire et les règlements importants obtenus des administrations postales étrangères pour l'année d'exercice et les années précédentes.

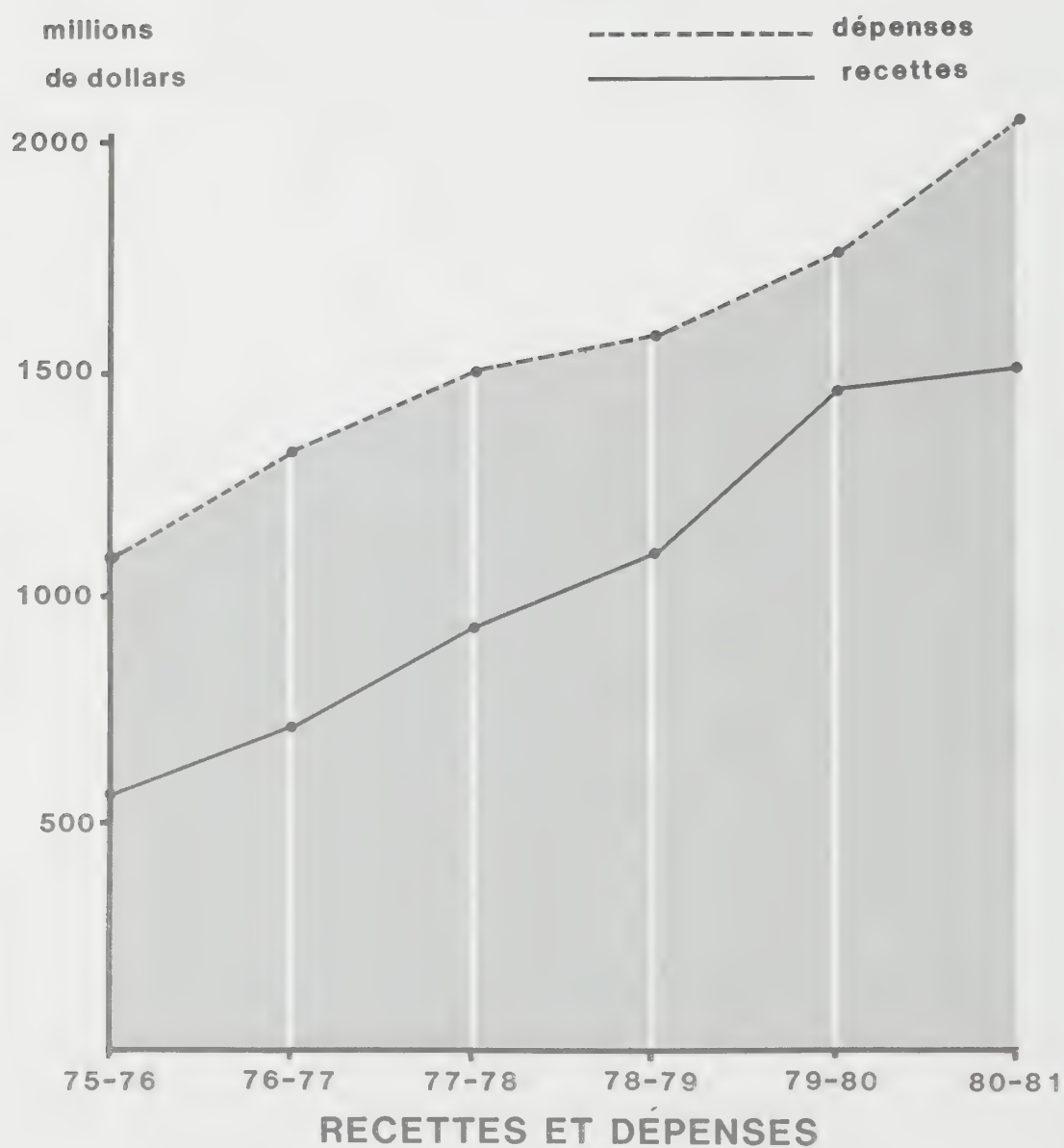
Les dépenses ont cependant augmenté sensiblement au cours de l'année financière. Les hausses ont surtout été causées par des frais de transport accrus, par suite de l'escalade du coût de l'énergie, des augmentations des loyers, des contrats de travail comportant des bonis de vie chère et des avantages améliorés de temps supplémentaire aux employés, enfin des exigences plus grandes des agences centrales au chapitre des programmes d'avantages sociaux aux employés. En somme, les coûts accrus ont élargi l'écart entre les recettes et les coûts d'exploitation.

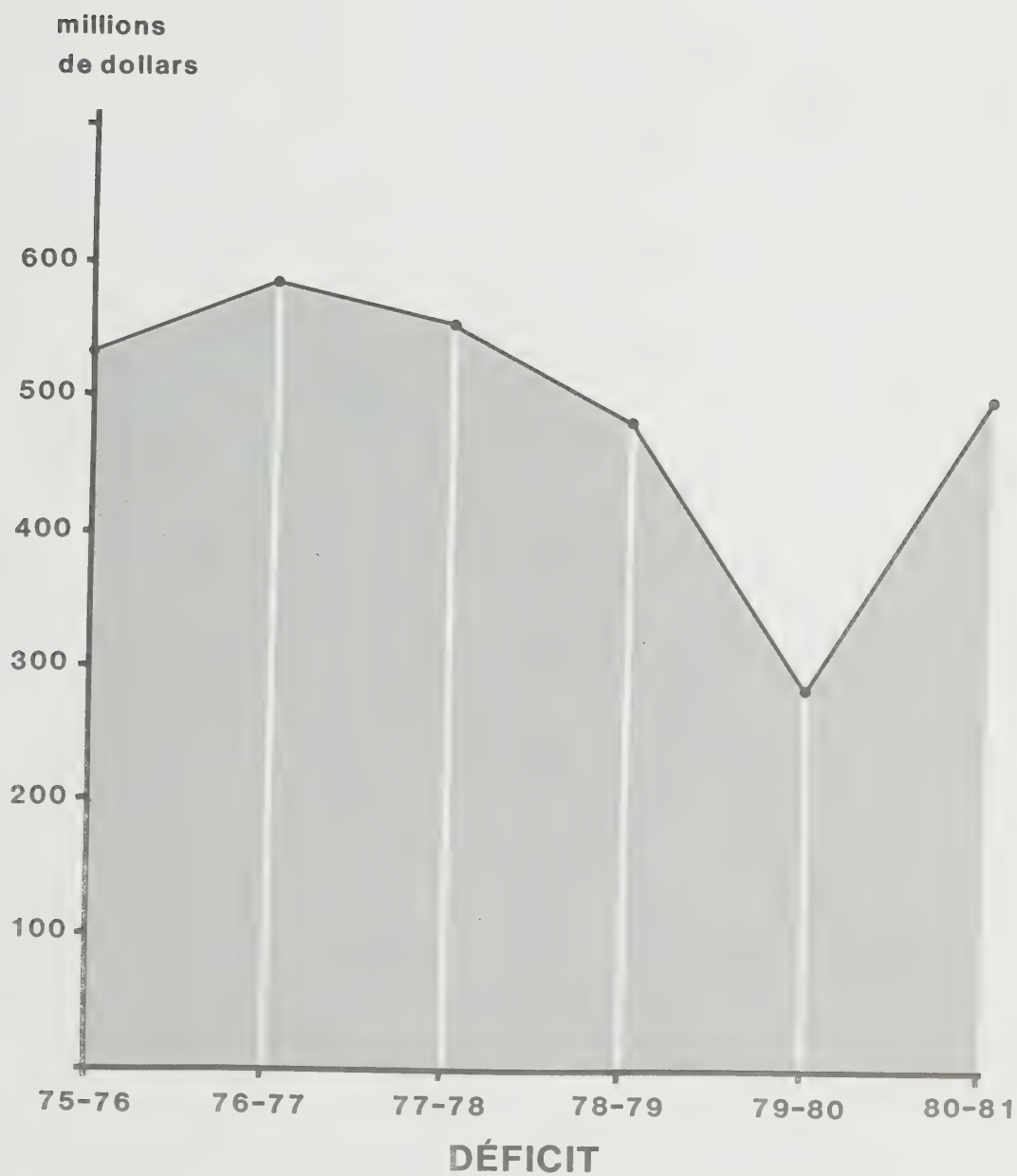
En conséquence, le déficit pour l'année 1980-1981 s'établit à 487 millions de dollars, ce qui représente un renversement de la tendance à la baisse du déficit que les Postes connaissaient depuis trois ans. Ce renversement est une conséquence immédiate de coûts accrus sans la compensation d'une augmentation des tarifs, inchangés depuis 1979. Les recettes, même si elles ont augmenté, n'ont pu tenir le coup contre les poussées inflationnistes.



---

**ÉTATS FINANCIERS  
ET STATISTIQUES**





# Bilan au 31 mars 1981

	1981	1980
<b>Actif</b>		
Avoir en caisse et en cours de transmission	\$40,978,661	\$42,509,133
Comptes des Postes, au fonds du revenu consolidé, montant net	28,336,668	16,325,993
Comptes à recevoir (Note 1)	6,610,891	7,384,771
Inventaire du matériel et des accessoires, au prix coûtant (Note 2)	-	1,562,274
Comptes en souffrance, net	982,256	-
	\$76,908,476	\$67,782,171
<b>Passif</b>		
Dépôts à la caisse d'épargne postale	\$ 2,790,577	\$ 2,824,025
Mandats-poste impayés	61,356,025	59,986,571
Mandats d'appointements impayés	1,185,273	1,080,935
Salaires échus	8,795,842	1,063,535
Comptes à payer	323,583	430,376
Comptes-provisions et comptes en fiducie	2,310,610	2,081,658
Comptes d'ordre	-	195,149
Autres valeurs passives	146,566	119,922
	\$76,908,476	\$67,782,171

**Note 1:** Certains comptes internationaux à recevoir ou à payer n'apparaissent pas dans le bilan parce qu'on ne peut les établir avec assez d'exactitude.

**Note 2:** Conformément à la Loi sur la régularisation des comptes, ce compte a été fermé le 31 mars 1981 et le solde de 1 562 274\$ a été affecté au budget des dépenses.

Certifié exact:

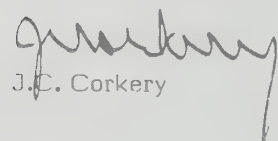
Le Directeur de l'Exploitation financière,



M. Lysack

Approuvé:

Le Sous-ministre des Postes,



J.C. Corkery



**État des recettes, des dépenses et du déficit**  
(en milliers de dollars)

	1980-1981	1979-1980
<b>Recettes</b>		
Courrier de première classe	820,626	834,177
Courrier de deuxième classe	134,937	125,910
Courrier de troisième classe	261,832	250,627
Courrier de quatrième classe	116,761	116,440
Services spéciaux	95,717	85,429
Courrier officiel du gouvernement du Canada	4,275	2,759
Services financiers et divers	95,691	67,869
<b>Total des recettes</b>	<b>1,529,839</b>	<b>1,483,211</b>
<b>Dépenses</b>		
Traitements:		
Employés permanents	1,175,652	1,072,256
Employés occasionnels	41,884	31,496
Heures supplémentaires	93,388	61,920
Avantages sociaux des employés	148,426	112,566
Autres rémunérations	7,873	5,986
Rémunération des receveurs des postes des bureaux à commission, des bureaux auxiliaires ou saisonniers	53,490	50,701
	1,520,713	1,334,925
Transport et communications:		
Transport ferroviaire	26,858	25,100
Transport routier	97,323	90,476
Transport aérien	74,551	61,361
Transport maritime	694	779
Palements aux administrations postales étrangères	26,235	10,863
Voyages et autres communications	22,871	20,229
	248,532	208,808
Services professionnels et spéciaux	12,494	10,761
	12,494	10,761
Autres dépenses:		
Information	2,585	2,331
Location	3,630	3,599
Réparations et entretien	11,050	11,353
Services d'utilité publique, matériaux et fournitures	42,141	40,228
Achat de matériel, d'outillage et de mobilier	9,119	12,962
Autres	6,999	5,380
	75,524	75,853
Services rendus par d'autres ministères:		
Locaux	134,648	108,352
Assurance chirurgicale-médicale des employés	17,198	17,251
Autres services	7,877	6,720
	159,723	132,323
<b>Total des dépenses</b>	<b>2,016,986</b>	<b>1,762,670</b>
<b>Déficit</b>	<b>487,147</b>	<b>279,459</b>

**Tableau des dépenses par sources de fonds**  
(en milliers de dollars)

	1980-1981			1979-1980		
	Crédits	Recettes	Total	Crédits	Recettes	Total
<b>Traitements</b>						
Employés permanents à plein temps	1,010,513	53,365	1,063,878	919,112	52,326	971,438
Employés permanents à temps partiel	85,490	26,284	111,774	76,307	24,511	100,818
Employés occasionnels	37,943	3,941	41,884	27,797	3,699	31,496
Heures supplémentaires	93,388		93,388	61,920		61,920
Autres rémunérations	7,873		7,873	5,986		5,986
Avantages sociaux des employés	148,426		148,426	112,566		112,566
Paievements aux bureaux à commission, saisonniers ou auxiliaires		53,490	53,490		50,701	50,701
<b>Somme partielle</b>	<b>1,383,633</b>	<b>137,080</b>	<b>1,520,713</b>	<b>1,203,688</b>	<b>131,237</b>	<b>1,334,925</b>
<b>Transports et communications</b>						
Transport ferroviaire	26,858		26,858	25,100		25,100
Transport routier	97,323		97,323	90,476		90,476
Transport aérien	74,551		74,551	61,361		61,361
Transport maritime	694		694	779		779
Paievements aux Administrations postales étrangères		26,235	26,235		10,863	10,863
Voyages et autres communications	22,871		22,871	20,229		20,229
<b>Somme partielle</b>	<b>222,297</b>	<b>26,235</b>	<b>248,532</b>	<b>197,945</b>	<b>10,863</b>	<b>208,808</b>
<b>Services professionnels et spéciaux</b>	<b>12,494</b>		<b>12,494</b>	<b>10,761</b>		<b>10,761</b>
<b>Somme partielle</b>	<b>12,494</b>		<b>12,494</b>	<b>10,761</b>		<b>10,761</b>
<b>Autres dépenses</b>						
Information	2,585		2,585	2,331		2,331
Location	3,630		3,630	3,599		3,599
Réparation et entretien	11,050		11,050	11,353		11,353
Services d'utilité publique, matériaux et fournitures	42,141		42,141	40,228		40,228
Achat de matériel, d'outillage et de mobilier	9,119		9,119	12,962		12,962
Autres	3,569	3,430	6,999	1,717	3,663	5,380
<b>Somme partielle</b>	<b>72,094</b>	<b>3,430</b>	<b>75,524</b>	<b>72,190</b>	<b>3,663</b>	<b>75,853</b>
<b>Total des dépenses des Postes</b>	<b>1,690,518</b>	<b>166,745</b>	<b>1,857,263</b>	<b>1,484,584</b>	<b>145,763</b>	<b>1,630,347</b>
<b>Services rendus par d'autres ministères</b>						
Locaux	134,648		134,648	108,352		108,352
Assurance chirurgicale-médicale des employés	17,198		17,198	17,251		17,251
Autres services	7,877		7,877	6,720		6,720
<b>Somme partielle</b>	<b>159,723</b>		<b>159,723</b>	<b>132,323</b>		<b>132,323</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,850,241</b>	<b>166,745</b>	<b>2,016,986</b>	<b>1,616,907</b>	<b>145,763</b>	<b>1,762,670</b>

### Service des mandats-poste

(en milliers)

	1980-1981	1979-1980
Nombre de mandats émis	27,513	29,371
Valeur des mandats émis	\$1,262,703	\$1,239,914
Recettes provenant du service des mandats	\$ 11,930	\$ 11,638

### Opérations de la caisse d'épargne postale

(en milliers de dollars)

	1980-1981	1979-1980
Solde au crédit des déposants, le 1 <sup>er</sup> avril	2,824	2,852
Retraits	33	28
Solde au crédit des déposants, le 31 mars	2,791	2,824

### Quantité de courrier à l'arrivée

(en millions d'envois)

	1980-1981	1979-1980
Courrier de première classe	3,845	3,906
Courrier de deuxième classe	519	501
Courrier de troisième classe	2,014	1,877
Courrier de quatrième classe	54	56
Services spéciaux	45	42
Courrier officiel du gouvernement du Canada	38	27
<b>Total des envois</b>	<b>6,515</b>	<b>6,409</b>

### Provenance des recettes postales

(en milliers de dollars)

	1980-1981		1979-1980	
		Pourcentage des recettes totales		Pourcentage des recettes totales
Timbres-poste	330,011	21.6	340,234	22.9
Empreintes d'affranchisseuses	695,147	45.4	683,526	46.1
Affranchissement en numéraire	250,177	16.3	239,982	16.2
Location de boîtes postales	11,930	0.8	11,428	0.8
Mandats-poste	12,696	0.8	13,188	0.9
Valeurs philatéliques	13,325	0.9	18,846	1.3
Articles de vente au détail	2,472	0.2	1,928	0.1
Paievements de l'étranger	51,371	3.3	26,704	1.8
Divers	2,881	0.2	1,734	0.1
<b>Total des recettes en espèces</b>	<b>1,370,010</b>	<b>89.5</b>	<b>1,337,570</b>	<b>90.2</b>
Frais de programme reliés aux envois de livres, journaux et périodiques	146,300	9.6	136,000	9.2
Services rendus à d'autres ministères	13,529	0.9	9,641	0.6
<b>Recettes postales brutes</b>	<b>1,529,839</b>	<b>100.0</b>	<b>1,483,211</b>	<b>100.0</b>

### Produits à valoir sur les recettes

(en milliers de dollars)

	1980-1981	1979-1980
Total des recettes en espèces	1,370,010	1,337,570
Moins: Déboursés à même les recettes	166,745	145,763
Produits à valoir sur les crédits législatifs	93,781	72,924
<b>Produits nets à valoir sur les recettes</b>	<b>1,109,484</b>	<b>1,118,883</b>

## Recettes postales par province

(en milliers de dollars)

	1980-1981		1979-1980	
	Recettes	Pourcentage des recettes totales	Recettes	Pourcentage des recettes totales
Terre-Neuve	16,720	1.1	16,502	1.1
Île-du-Prince-Édouard	3,971	0.2	3,972	0.3
Nouvelle-Écosse	33,394	2.2	33,275	2.2
Nouveau-Brunswick	24,158	1.6	23,829	1.6
Québec	291,807	19.1	291,795	19.7
Ontario	573,366	37.5	570,311	38.5
Manitoba	60,822	4.0	62,288	4.2
Saskatchewan	44,562	2.9	43,924	3.0
Alberta	107,892	7.0	103,028	6.9
Colombie-Britannique	150,257	9.8	145,648	9.8
District du Yukon	1,287	0.1	1,208	0.1
Territoires du Nord-Ouest	1,818	0.1	1,780	0.1
<b>Somme des recettes par province</b>	<b>1,310,054</b>	<b>85.6</b>	<b>1,297,560</b>	<b>87.5</b>
Recettes perçues par l'Administration centrale et divers	59,956	3.9	40,010	2.7
Frais de programme reliés aux envois de livres, journaux et périodiques	146,300	9.6	136,000	9.2
Services rendus à d'autres ministères	13,529	0.9	9,641	0.6
<b>Recettes postales brutes</b>	<b>1,529,839</b>	<b>100.0</b>	<b>1,483,211</b>	<b>100.0</b>

## Répartition de la main-d'oeuvre

### EMPLOYÉS À PLEIN TEMPS

	au 31 mars 1981	au 31 mars 1980
Administration centrale	1,468	1,474
Bureaux de district et de région	2,797	2,748
Bureaux de poste urbains	46,019	45,424
Bureaux de poste semi-urbains	3,181	3,173
<b>Total</b>	<b>53,465</b>	<b>52,819</b>

# Postal Revenue by Province

(in thousands of dollars)

	1980-81		1979-80	
	% of Total Revenue		% of Total Revenue	
Newfoundland	16,720	1.1	16,502	1.1
Prince Edward Island	3,971	0.2	3,972	0.3
Nova Scotia	33,394	2.2	33,275	2.2
New Brunswick	24,158	1.6	23,829	1.6
Quebec	291,807	19.1	291,795	19.7
Ontario	573,366	37.5	570,311	38.5
Manitoba	60,822	4.0	62,288	4.2
Saskatchewan	44,562	2.9	43,924	3.0
Alberta	107,892	7.0	103,028	6.9
British Columbia	150,257	9.8	145,648	9.8
Yukon District	1,287	0.1	1,208	0.1
Northwest Territories	1,818	0.1	1,780	0.1
Sub Total Revenue by Province	1,310,054	85.6	1,297,560	87.5
Revenue Collected by Headquarters, and Miscellaneous Items	59,956	3.9	40,010	2.7
Program Costs Associated with Publication Mailings	146,300	9.6	136,000	9.2
Service to Other Departments	13,529	0.9	9,641	0.6
Gross Postal Revenue	1,529,839	100.0	1,483,211	100.0

## Manpower Distribution

### FULL-TIME STRENGTH

	31 March 1981		31 March 1980	
Headquarters	1,468	1,474		
District and Regional Offices	2,797	2,748		
Staff Post Offices	46,019	45,424		
Semi-staff Post Offices	3,181	3,173		
Total	53,465	52,819		



**Postal Revenue by Source**  
(in thousands of dollars)

	1980-81	1979-80	% of Total Revenue
Stamps	330,011	340,234	22.9
Postage Meters and Registers	695,147	683,526	46.1
Postage Paid in Cash	250,177	239,982	16.2
Post Office Box Rentals	11,930	11,428	0.8
Money Orders	12,696	13,188	0.9
Philatelic Values	13,325	18,846	1.3
Retail Values	2,472	1,928	0.1
Foreign Settlements	51,371	26,704	1.8
Miscellaneous	2,881	1,734	0.1
<b>Total Cash Revenue</b>	<b>1,370,010</b>	<b>1,337,570</b>	<b>90.2</b>
Program Costs Associated with Publication Mailings	146,300	136,000	9.2
Services to Other Departments	13,529	9,641	0.6
<b>Gross Postal Revenue</b>	<b>1,529,839</b>	<b>1,483,211</b>	<b>100.0</b>

**Receipts Credited to Revenue**  
(in thousands of dollars)

	1980-81	1979-80
Total Cash Revenue Collected	1,370,010	1,337,570
Less: Disbursements from Revenue	166,745	145,763
Receipts Credited to the Vote	93,781	72,924
<b>Net Receipts Credited to Revenue</b>	<b>1,109,484</b>	<b>1,118,883</b>

# **Money Order Service**

(in thousands)

	1980-81	1979-80
Number of Money Orders Issued	27,513	29,371
Value of Money Orders Issued	\$1,262,703	\$1,239,914
Fees from Money Order Service	\$ 11,930	\$ 11,638

# **Savings Bank Transactions**

(in thousands of dollars)

	1980-81	1979-80
Balance on Deposit 1 April	2,824	2,852
Withdrawals	33	28
Balance on Deposit 31 March	2,791	2,824

# **Volume of Originating Mail**

(in millions of pieces)

	1980-81	1979-80
First Class Mail	3,845	3,906
Second Class Mail	519	501
Third Class Mail	2,014	1,877
Fourth Class Mail	54	56
Special Mail Services	45	42
Government of Canada Mail	38	27
<b>Total Pieces of Mail</b>	<b>6,515</b>	<b>6,409</b>

**Schedule of Costs by Source of Funds**  
(in thousands of dollars)

					1980-81	1979-80
					Appropriation	Appropriation
					Revenue	Revenue
					Total	Total
					Appropriation	Appropriation
					Revenue	Revenue
					Total	Total
<b>Salaries</b>	Full-time Continuing	1,010,513	53,365	1,063,878	919,112	52,326
	Part-time Continuing	85,490	26,284	111,774	76,307	24,511
	Casual	37,943	3,941	41,884	27,797	3,699
	Overtime	93,388		93,388	61,920	
	Other Personnel Costs	7,873		7,873	5,986	
	Employee Benefit Plans	148,426		148,426	112,566	
	Remuneration of Revenue,					
	Sub and Seasonal Offices		53,490	53,490	50,701	
		1,383,633	137,080	1,520,713	1,203,688	131,237
	<b>Sub-total</b>					1,334,925
<b>Transportation and Communications</b>	Rail	26,858		26,858	25,100	
	Land	97,323		97,323	90,476	
	Air	74,551		74,551	61,361	
	Water	694		694	779	
	Payment to Foreign					
	Postal Administrations	26,235		26,235	10,863	
	Travel and Other Communications	22,871		22,871	20,229	
		222,297	26,235	248,532	197,945	10,863
	<b>Sub-total</b>					208,008
<b>Professional and Special Services</b>		12,494		12,494	10,761	
	<b>Sub-total</b>					10,761
<b>Other Costs</b>	Information	2,585		2,585	2,331	
	Rentals	3,630		3,630	3,599	
	Purchased Repairs and Upkeep	11,050		11,050	11,353	
	Utilities, Material and Supplies	42,141		42,141	40,228	
	Acquisition of Equipment,	9,119		9,119	12,962	
	Machinery and Furnishings	3,569		3,569	3,663	
	Other Expenditures					
		72,094	3,430	75,524	72,190	3,663
	<b>Sub-total</b>					75,853
	<b>Total Post Office Expenditures</b>	1,690,518	166,745	1,857,263	1,484,584	145,763
<b>Services Provided by Other Departments</b>						
Accommodation	Employee Health Plans	134,648		134,648	108,352	
	Other Services	17,198		17,198	17,251	
		7,877		7,877	6,720	
		159,723		159,723	132,323	
<b>Sub-total</b>						132,323
<b>Total</b>						1,762,670

**Statement of Revenue, Costs and Deficit**  
(in thousands of dollars)

1980-81		1979-80	
<b>Revenue</b>		<b>Revenue</b>	
First Class Mail	820,626	834,177	
Second Class Mail	134,937	125,910	
Third Class Mail	261,832	250,627	
Fourth Class Mail	116,761	116,440	
Special Mail Services	95,717	85,429	
Government of Canada Mail	4,275	2,759	
Financial and Miscellaneous Services	95,691	67,869	
<b>Total Revenue</b>		<b>Total Revenue</b>	
1,529,839		1,483,211	
<b>Costs</b>		<b>Costs</b>	
Salaries:			
Salaries of Continuing Employees	1,175,652	1,072,256	
Wages of Casual Employees	41,884	31,496	
Overtime	93,388	61,920	
Employee Benefit Plans	148,426	112,566	
Other Personnel Costs	7,873	5,986	
Remuneration of Revenue, Sub and Seasonal Postmasters	53,490	50,701	
<b>Transportation and Communications:</b>		<b>Transportation and Communications:</b>	
Rail	26,858	25,100	
Land	97,323	90,476	
Air	74,551	61,361	
Water	694	779	
Payments to Foreign Postal Administrations	26,235	10,863	
Travel and Other Communications	22,871	20,229	
<b>Professional and Special Services</b>		<b>Professional and Special Services</b>	
12,494	12,494	10,761	
<b>Other Costs:</b>		<b>Other Costs:</b>	
Departmental Publications and Advertising	2,585	2,331	
Rentals	3,630	3,599	
Purchased Repairs and Upkeep	11,050	11,353	
Utilities, Materials and Supplies	42,141	40,228	
Acquisition of Equipment, Machinery and Furnishings	9,119	12,962	
Other Expenditures	6,999	5,380	
<b>Services Provided by Other Departments:</b>		<b>Services Provided by Other Departments:</b>	
Accommodation	134,648	108,352	
Employee Surgical-Medical Insurance	17,198	17,251	
Other Services	7,877	6,720	
<b>Total Costs</b>		<b>Total Costs</b>	
2,016,986		1,762,670	
<b>Deficit</b>		<b>Deficit</b>	
487,147		279,459	

# Balance Sheet as at 31 March 1981

	1981	1980
<b>Assets</b>		
Cash on Hand and in Transit	\$40,978,661	\$42,509,133
Post Office Accounts in Consolidated		
Revenue Fund, net	28,336,668	16,325,993
Accounts Receivable (Note 1)	6,610,891	7,384,771
Inventory of Materials and		
Fittings, at Cost (Note 2)	---	1,562,274
Suspense Accounts, net	982,256	---
	\$76,908,476	\$67,782,171
<b>Liabilities</b>		
Savings Bank Depositors	\$ 2,790,577	\$ 2,824,025
Outstanding Postal Money Orders	61,356,025	59,986,571
Outstanding Salary Warrants	1,185,273	1,080,935
Accrued Salaries and Wages	8,795,842	1,063,535
Accounts Payable (Note 1)	323,583	430,376
Deposit and Trust Accounts	2,310,610	2,081,658
Suspense Accounts, net	---	195,149
Other Liabilities	146,566	119,922
	\$76,908,476	\$67,782,171

**Note 1:** Certain international accounts receivable and payable are not in the Balance Sheet, since they cannot be established with sufficient accuracy.

**Note 2:** In accordance with the Adjustment of Accounts Act, this account was terminated as at 31 March 1981 and the balance then outstanding, in the amount of \$1,562,274, was written off to budgetary expenditures.

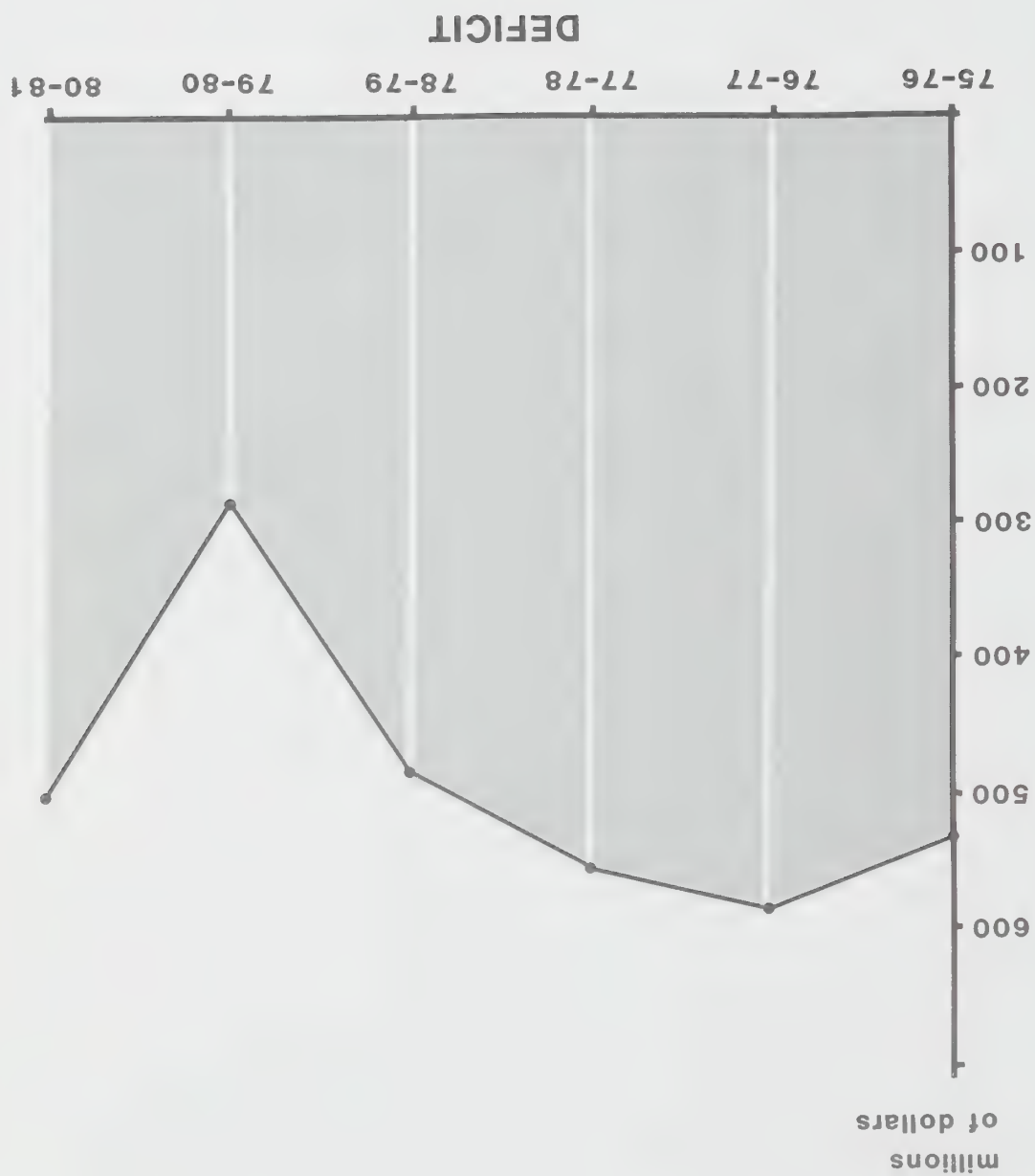
Certified Correct:

*M. Lysack*  
M. Lysack

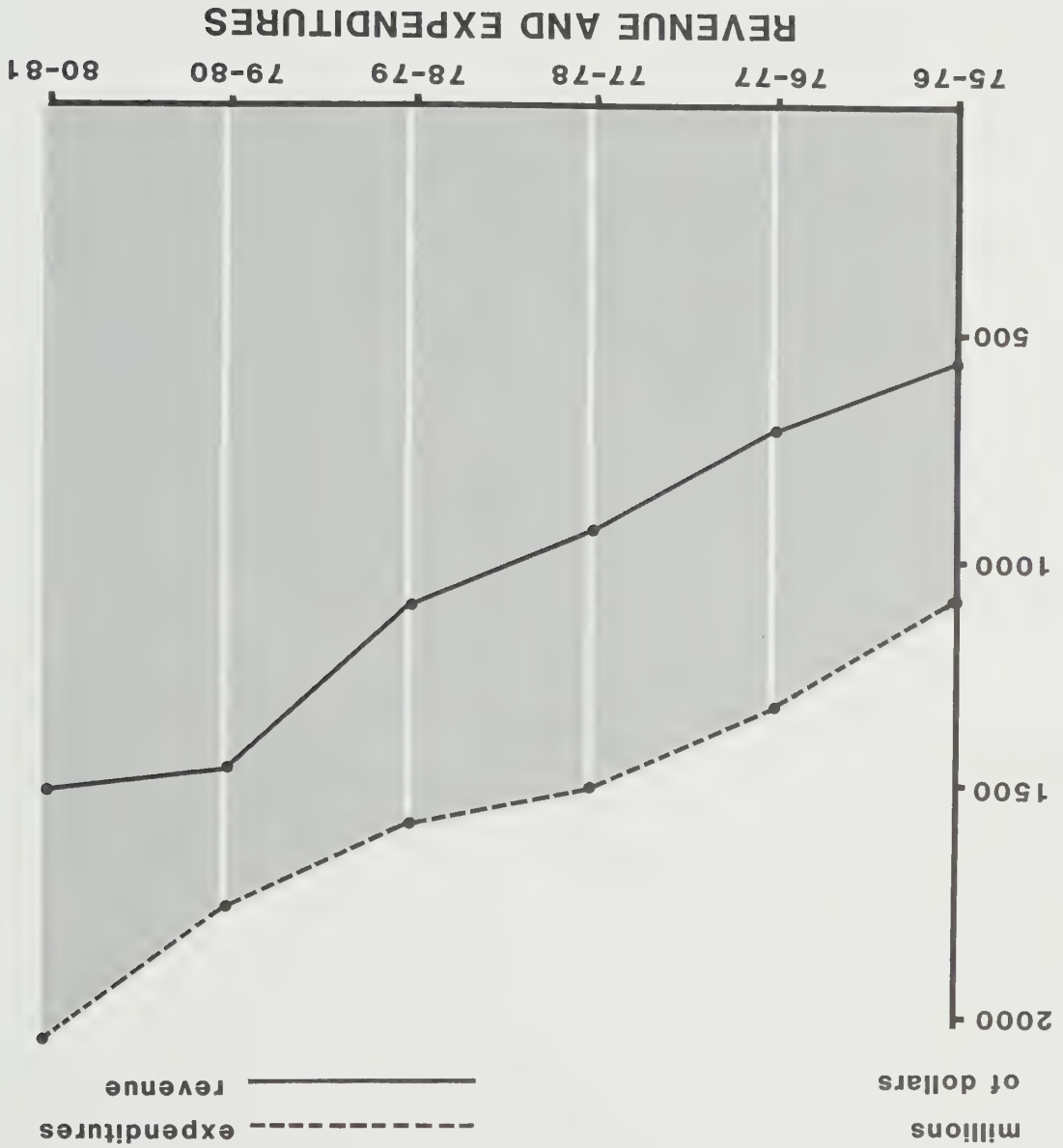
Director of Treasury Operations

Approved:

*J.D. Corkery*  
J.D. Corkery  
Deputy Postmaster General







FINANCIAL STATEMENTS  
AND STATISTICS

---



## Operating Highlights

Revenues increased by \$46 million to a total of \$1,529 million as a result of a volume increase of 1.7 percent. Returns from new services such as Priority Post and the receipt of sizeable settlements from foreign postal administrations pertaining to outstanding accounts for the current and previous years also provided substantial contributions.

During the same period costs rose significantly. Among the contributing factors were: higher transportation expenses reflecting energy price escalation, increased accommodation rates, new labour contracts incorporating cost-of-living adjustments, improved benefits to employees for overtime worked, and a higher assessment from Central Agencies for the value of Employee Benefit Plans. In combination, these costs created a wider gap between revenues and operating expenses.

The result was a 1980-81 deficit of \$487 million, which represents a reversal of the downward trend in the deficit during the three preceding years. This reversal is the direct result of higher costs without an offsetting increase in postal rates since 1979. The consequence has been the failure of revenues to keep pace with inflationary pressures.

## Postal Museum

The new National Postal Museum was opened in the Wellington Building on 28 June 1980.

The National Postal Museum moved to a downtown location, across the street from the Parliament Buildings and close to the National Archives and the National Currency Collection, which made the museum more accessible to the 25,000 members of the general public, school children, and philatelic researchers who visited the museum during the fiscal year.

The opening of Phase I of the new museum doubled the floor space of the former museum, making room for approximately 250 new exhibits that trace the history of the mails from the first European settlement in New France and British North America. A new postal library in the museum houses the finest collection in existence of philatelic literature on British North America.

Again this year, Canada Post issued one miniature sheet, this one containing 16 stamps (8 pairs). The occasion was the centennial of our national anthem, O Canada. One stamp of the pair contains stylized portraits of the composer of the music and the French and English authors of the text. The other stamp of the pair bears the musical notation of the first bars of the anthem. The stamps were launched at a public ceremony in Quebec City, where the tune was first played publicly on 24 June 1880.

The second set of four commemorative stamps in the aircraft series was again very favourably received by the public and collectors this year. Issued on 19 November 1980, the stamps depicted military aircraft built and flown by Canadians in peace and war.

Former Prime Minister John G. Diefenbaker, musicians Healey Willan and Emma Albani, oarsman Ned Hanlan, and feminists Henrietta Edwards, Louise McKinney, Idola Saint-Jean, and Emily Stowe were Canadians who contributed to this nation and were commemorated on Canadian stamps in the fiscal year. Endangered wildlife, rehabilitation, resources, provincial anniversaries, musical instruments, and Inuit culture were further subjects depicted on commemorative stamps during the period.

### Philatelic Exhibitions

From time to time Canada Post receives requests from foreign postal administrations and private organizations to participate in philatelic exhibitions outside Canada.

During the fiscal year, Canada Post was represented at six major philatelic exhibitions in the United States and two overseas: Westpex in San Francisco, Compex in Chicago, Balpex in Baltimore, National 80 in New York, Orcoexpo in Anaheim, Interpex in New York, London 80 in London, and Norwex in Oslo.



---

Up to fiscal year 1979-80, Priority Post operated on a network of 24 cities, where it offered next-day, morning delivery on an individual customer-agreement basis. In fiscal year 1980-81, the service was expanded and now serves several hundred small and medium cities, still on a programmed, contract basis.

Priority Post has also joined a network of 15 other nations in which two-way service links the equivalent services of those countries.

In fiscal year 1981-82, Canada Post plans to phase in public-access, over-the-counter service of Priority Post in a number of Canadian cities. This will allow the general public to meet their shipping needs and benefit from this premium service. Longer range planning calls for Priority Post to offer overnight service to several hundred Canadian cities.

## Advertising Mail

Advertising mail is a large and vital part of Canada Post's business. Approximately one out of every four items in the mail stream concerns advertising in one form or another.

Over the past five years, the householder portion of Admail has more than doubled in volume. In fiscal year 1980-81 Admail generated approximately \$115 million in revenue.

## Philatelic

During the past fiscal year, Canada Post issued 33 commemorative stamps illustrating our art, our people, our land, and our traditions. Revenues from sales of postage and retail products amounted to about \$14,700,000.

## Intelpost

In conjunction with Teleglobe Canada and CNCP Telecommunications, Canada Post began sending mail via satellite between Toronto and London, England. It is the first service of its kind anywhere. The service is called Intelpost, which stands for international electronic post. It allows businesses, such as banks, stockbrokers, importers, and exporters, to send facsimiles of letters, photographs, drawings, and charts to their correspondents in Canada or abroad.

In September 1980 two American cities, New York and Washington, joined the network, and on 16 March 1981, Halifax, Montreal, Ottawa, Winnipeg, Edmonton, and Calgary joined the network. At the same time, Berne and Amsterdam joined the international link, bringing the total to five countries that used Intelpost's facilities. At the end of the fiscal year, plans were being made to add Vancouver to the microwave network, making Intelpost available to customers from coast to coast.

## Priority Post

Priority Post originated because Canada Post identified a market need for the Post Office to move a segment of the mail at high speed, with excellent reliability, and for a premium price.

---

Canada took part in the third meeting of a special group of postal administrations interested in developing international electronic post (INTELPOST). Canada is one of the most active countries in this development and plays a significant role in the U.P.U. study on the subject.

During the fiscal year Canada signed agreements on international Priority Post with several other countries that have equivalent services.

**International Postal Affairs**

The Universal Postal Union was founded in 1874, and Canada became a member in 1878. The U.P.U. is now a Specialized Agency of the United Nations and has the key coordinating role in international postal affairs. Under International Conventions and Agreements, the whole world is treated like one huge postal system.

The U.P.U. meets periodically to revise and update regulations on such things as parcel post, airmail, dutiable articles, uniform postal standards for envelopes and parcels, and a great many other matters.

The first working session of the current Executive Council of the U.P.U. was held in Berne in the spring of 1980. Canada had been elected to the Executive Council at the 1979 Congress and was appointed Vice-Chairman of the Airmail Committee. The position carries with it special responsibilities in joint studies conducted with the International Air Transport Association concerning airmail conveyance rates. In the autumn of 1980, Canada attended the first meeting of the joint bodies.

Canada was invited to attend a special conference of Directors General of postal administrations on technical assistance in the Caribbean and Latin America. The Deputy Postmaster General represented Canada at the conference, held in Caracas, Venezuela, in August 1980. Canada is active in technical assistance, and Canadians are currently working in Surinam and Togo, in the latter as part of a U.N. project for all Africa.

## Quality of Working Life Project

---

In July 1980 Canada Post's first Quality of Working Life (Q.W.L.) project got under way in the Data Conversion Division at Post Office Headquarters in Ottawa. The project is sponsored by management and the Union of Postal Communications Employees (U.P.C.E.), a component of the Public Service Alliance of Canada (P.S.A.C.), and is the result of an action plan jointly developed by representatives of senior management, P.S.A.C., and U.P.C.E. at an Intergrup session in 1979.

To date, a number of recommendations of the Q.W.L. have been implemented, including the introduction of flexible hours and changes to the system of work distribution as well as to the system for recording completed work. In addition, employees have benefited from increased training and development opportunities.

The consensus among the employees taking part in the Q.W.L. project is that they would not want to go back to the former way of doing things. Most agree that the experience has brought about a new and more positive relationship between employees, unions, and management, and that it has created a more open and satisfying work environment.

## Labour Relations

Contract negotiations with the Canadian Postmasters and Assistants Association, the Letter Carriers' Union of Canada, and the Canadian Union of Postal Workers began during 1980. The C.P.A.A. contract was settled without dispute, and negotiations with the L.C.U.C. and C.U.P.W. were carried over into the following fiscal year.

Efforts to streamline the handling of grievances were successful, and the backlog of outstanding grievances, which had stood at 15,140 at the end of December 1979, was reduced to 4,781 by the end of December 1980.

The Staff Relations Branch made a number of changes to the staff and systems of the Negotiations Services Division in preparation for the changeover to Crown corporation status.



On 15 May 1980 a Commission of Inquiry under Judge René Marin was established by Order in Council to investigate and report on the operation and activities of the Post Office Security and Investigation Services Branch and on a proposal to confer peace officer status on postal investigators. Early in the hearings, however, the Commission expanded its interpretation of the terms of reference to include an examination of the question of mail opening. The Commission held public hearings across Canada from 14 July to 17 October 1980.

While the Commission examined security in the Post Office, the Crown corporation legislation was being prepared and debated in the House of Commons. The Commissioner accepted an invitation to appear as a witness before the Miscellaneous Estimates Committee on 15 December 1980. On that occasion, Judge Marin urged that the bill be amended to enshrine the principle of sanctity of the mail and also to provide for the appointment of postal inspectors. These amendments were accepted and subsequently written into Bill C-42.

The Commissioner submitted his report on 7 January 1981.

Its recommendations were referred to an internal Post Office committee for further study and appropriate implementation.

Category I retrofits--changes that can be made almost immediately, such as lowering the light wattage, installing check valves in plumbing fixtures, adjusting thermostats--are now essentially completed. Work on category II retrofits--larger scale projects like insulation--has begun.

Most of the facilities of which Canada Post is a sole occupant have been converted from oil heating; where conversion has not been done, alternative heat or power sources are not possible at the present time.

### National Fleet Management

Canada Post's fleet of approximately 3,700 vehicles travelled 62 million kilometres and had a preventable accident rate of 1.7 accidents for every 100,000 kilometres travelled. This compares favourably with rates of other fleet operators in the private sector and reflects a downward trend.

Canada Post's energy management efforts are meeting with considerable success. Gasoline was used 23 percent more efficiently in 1980-81 than it was in 1975-76, an achievement considerably exceeding the 10 percent goal established in that base year.

In a further effort to conserve petroleum-based fuels, Canada Post has a small demonstration fleet operating on propane. The feasibility of major conversions will be evaluated when sufficient trial data are available.

The development of electrically powered vehicles, as well as the ability of suppliers to convert and fuel vehicles powered by compressed natural gas, is also being monitored closely. As soon as practicable, and likely during the 1981-82 fiscal year, Canada Post plans to establish small demonstration fleets to test these alternate fuels.

## Energy Management

---

Canada Post must use a greater total amount of gasoline each year to meet a continually increasing demand for home-delivery service. As a result, energy management efforts have been devoted mainly to improving the efficiency with which the Post Office uses the energy it must consume to meet its mandate. The results of these efforts are set out in the section of this report dealing with management of Canada Post's fleet of vehicles.

Energy management is a continuing part of life at Canada Post, and the department is actively searching for new ways to exploit opportunities in this area. Energy management officers have been designated at all administrative levels and in each major building.

The plant waste-paper recycling program, originally implemented in 1979-80, continued with a net saving to Canada Post of about \$100,000 this year and some 6,000 tons of paper recycled.

An experimental "solar post office" was opened in Greely, Ontario, and another is planned for 1981-82. This facility was developed in conjunction with Public Works Canada.

Also in conjunction with Public Works Canada, Canada Post has increased its participation in the "retrofit" program to a high level. This is a program to upgrade post office-occupied buildings to ensure the most efficient use of energy. It includes such modifications as the replacement of oil-fired power or heat sources by other means, improving insulation, changes to office and plant lighting, temperature control. About 1,100 retrofits were done under this program in 1980-81, compared with about 400 in previous years.

---

With Canada Post's major modernization program of large facilities now complete, requirements for physical improvements now focused on smaller facilities. During the fiscal year, 29 such projects were completed, including post offices in small towns, letter carrier depots in larger communities, and postal stations in urban centres.

In addition to increases in machinable mail and the building program, other steps were taken to improve service performance. Because of federal government financial constraints, which permitted only limited expansion of letter carrier services, other means had to be found to serve more Canadians within existing resources. Mail redirection procedures were improved, resulting in less time spent by letter carriers preparing mail for their routes. Alternate transportation arrangements, such as the use of Post Office vehicles instead of public transit, provided speedier transportation of letter carriers from postal facilities to their delivery routes. These improvements allowed letter carriers to spend more time on delivery duties and thereby to add extra points of delivery to each route.

### Quality Control

As part of its continuing efforts to improve mail service, Canada Post began development of applied quality control activities in 1980. Rather than providing reports of service quality after the fact, the new quality control measures will be applied to the mail as it is being processed. This will allow errors to be corrected before they become problems to the customer.

Quality Control programs began in the large Montreal Centre-Ville processing plant. When the trials are completed, similar programs will be designed for other processing plants.

**Service Improvement**

During the 1980-81 fiscal year, the primary operational emphasis was on improving the overall performance of the mechanized processing systems. During the 1970's Canada Post carried out a comprehensive mechanization and modernization program in major mail processing centres across the nation. In the current year, the challenge had become that of fine-tuning this highly sophisticated system. Innovative approaches were required, and as a result, 1980-81 saw changes in numerous fields - ranging from production engineering to behavioural sciences - applied to meet this challenge.

On the production side of the performance problem is the matter of "machinability." This refers to the need for mail to conform to Canada Post's length, width, and thickness standards and to have the proper postal code as part of the address.

Maximizing the percentage of machinable mail is an essential part of increasing service performance. To help achieve this aim, Canada Post upgraded its system for monitoring the quality of mail received for processing. Prior to fiscal year 1980-81, the percentage of mail bearing the postal code was the only mail quality factor reported. Beginning with this fiscal year, the system was changed to measure the percentage of machinable mail. This is a more meaningful measurement that includes other postal criteria, such as dimensions, as well as the postal code. By 31 March 1981 the amount of machinable mail, short and long originating letters, had increased to 64 percent, and the trend was increasing.

---

Accounting projects are designed to improve the financial reporting systems to meet the requirements of an efficient, business-oriented Crown corporation.

Information projects are designed to provide the right information to the right people with speed, accuracy, and efficiency.

The internal audit program is designed to help managers assess the effectiveness and efficiency of management systems.

Human affairs projects will contribute to the success of the Post Office in a constantly increased recognition that the success of the new Corporation will depend on its people.

In July 1980, responsibility for carrying out the IMPAC Action Plan was handed over to approximately 20 project management teams. The IMPAC Task Force will monitor the progress of the projects and help ensure coordination with the Action Plan's various components. The IMPAC program will carry on through fiscal years 1981-82 and 1982-83.



## IMPAC

"IMPAC" is an acronym for "Improving Management Practices And Controls." It was coined by the Comptroller General to identify a program he initiated to ensure that major federal departments and agencies develop and implement an integrated set of effective management practices and controls.

In the fall of 1979, the Post Office established an IMPAC Task Force with a mandate to design and implement a management system that would ensure effective planning, direction, control, and evaluation of postal activities.

While the concept of IMPAC originally was to improve management systems in a government environment, a postal Corporation will also require strong, efficient management practices if the full potential of the Corporation is to be realized. It was with the upcoming Crown corporation status and its enhanced demands for management excellence as a background that the IMPAC Task Force developed its IMPAC Action Plan during the fiscal year. The plan was approved by senior management in July 1980 and project management teams were set up to carry out scheduled activities.

The IMPAC Action Plan embraces approximately 20 separate but interrelated projects that fall under the following five basic program areas: planning, accounting, information, internal audit, and human affairs.

Planning projects include a redesign of the business planning cycle. They emphasize clear direction, coordination, and financial evaluation. The integration of operational and financial planning is stressed.

---

The Corporation will report to Parliament through a designated Minister. The Minister and Governor in Council retain the authority to issue directions to the Corporation in the public interest and to approve regulations made by the Corporation.

The Canada Labour Code will replace the Public Service Staff Relations Act as the legal framework in which collective bargaining will take place. This is a move long sought by postal unions and welcomed by management. It will result in a better bargaining forum, because those directly concerned with the day-to-day running of the system--postal management and postal workers--will be the participants in collective bargaining.

To help ensure a smooth changeover during the transition period, the bill includes provisions protecting the benefits, contractual rights and obligations of employees and their bargaining units. Employees will also retain the right to apply and compete for positions in the Public Service for three years after the Post Office becomes a Crown corporation.

In December 1980, just before Parliament stood down for the Christmas recess, the Bill was passed in Committee and was referred for report to the House of Commons. Approval is expected early in the next fiscal year.

## TOWARD A CROWN CORPORATION

---

On 17 July 1980 Postmaster General André Quillet introduced in the House of Commons a bill to make the Post Office a Crown corporation.

The issue of a postal Crown corporation had evolved through several studies, beginning with recommendations by the 1962 Glasco and 1966 Montpetit Commissions that the matter be investigated. Then, in December 1978, a Crown corporation bill, Bill C-27, was tabled in the House of Commons, but it died on the order paper when the 30th Parliament was dissolved. Through 1979 and 1980 the issue was reviewed by successive governments and Postmasters General in consultation with postal users and labour groups. The result was the introduction of legislation that provides for a continuing national postal service able to respond to the changing social and communications needs of Canadians.

In setting out the objectives of a new postal corporation, the legislation recognizes the need for continuity of a basic universal and accessible mail service and the commercial and industrial nature of modern postal operations and services.

It establishes financial self-sufficiency as a goal of the new corporation. The legislation also updates and clarifies many of the provisions of the 113-year-old Post Office Act, bringing them into line with prevailing practices and conditions.

Day-to-day postal operations will become the responsibility of a Board of Directors vested with the power to set corporate policy and make financial, staffing, managerial, and other decisions independent of other government departments.

---

## THE YEAR AT A GLANCE: FISCAL YEAR 1980-81

There were 8,275 postal facilities in operation at the end of the fiscal year, comprising 299 postal stations, 412 staff post offices, 2,032 semi-staff post offices, 3,359 revenue post offices, and 2,173 sub post offices. In addition, there were 29 major postal plants in operation during the period.

Mail volumes increased from 6,409 million to 6,515 million pieces.

The number of full-time employees increased from 52,819 to 53,465.

There were 14,035 full-time letter carrier routes and 556 partial letter carrier routes (served by employees hired on a part-time basis) serving 6,337,012 points of call.

There were 5,072 rural routes serving 1,074,186 households, and 102 suburban routes serving 47,595 households.

The 3,700 Canada Post vehicles travelled a total of 62 million kilometres.

There were 33 commemorative stamps issued.

Revenue increased to \$1,529 million from \$1,483 million.

Costs increased to \$2,017 million from \$1,763 million.

The Canada Post deficit increased to \$487 million from \$279 million.



Fiscal year 1980-1981 was one of preparation for the smooth transition of Canada Post from a department of government to a Crown corporation. Never before in Canadian history has a functioning government department made such a change-over, and the planning involved every branch of every directorate of Canada Post.

Concurrent with Crown corporation planning, existing services were updated and new ones introduced to meet the challenges of the marketplace and keep pace with technological developments in communication. Letter carrier service was extended, providing more households with home delivery. New quality control measurements were introduced to monitor performance more accurately.

Mail volumes and revenues increased, but the growth in costs outstripped the growth in revenues. Without a revision to postal rates since the spring of 1979 to help offset rising costs for wages and energy, the deficit increased. This reversed the decline in deficit figures that had occurred in the fiscal years 1977-78, 1978-79, and 1979-80.

A major study to improve management practices and accountability was undertaken during the fiscal year.





## THE MANAGEMENT TEAM

J.C. Corkery . . . . .	Deputy Postmaster General
J.F. Cochran . . . . .	General Manager, Ontario Postal Region
L.-P. Papineau . . . . .	General Manager, Quebec Postal Region
J.B. Prescott . . . . .	General Manager, Western Postal Region
L. F. Reid . . . . .	General Manager, Atlantic Postal Region
G.T. McDonald . . . . .	Assistant Deputy Postmaster General, Operational Services
J.A. Paré . . . . .	Assistant Deputy Postmaster General, Personnel
R.W. Rapley . . . . .	Assistant Deputy Postmaster General, Corporate Affairs
L. Sperling . . . . .	Assistant Deputy Postmaster General, Marketing
J.E. Uberig . . . . .	Assistant Deputy Postmaster General, Finance and Administration

R.W. Rapley



G.T. McDonald



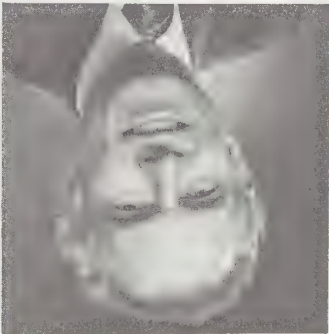
J.F. Cochrane



L.-P. Papineau



J.C. Corkery



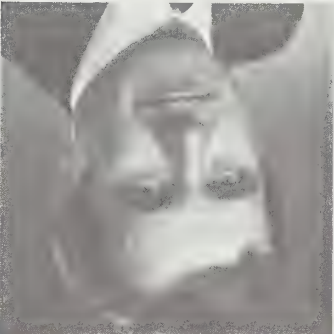
L. Sperling



J.A. Paré



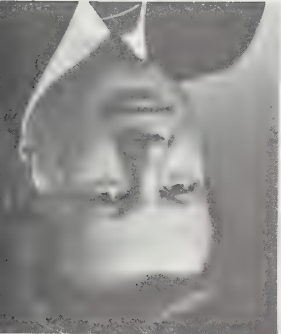
J.B. Prescott



J.E. Uberig



L.F. Reid



His Excellency The Right Honourable Edward Schreyer, Governor General and  
Commander-in-Chief of Canada.

May It Please Your Excellency:

I have the honour herewith, for the information of Your Excellency and the  
Parliament of Canada, to present the Annual Report of the Canada Post Office for  
the year ended 31 March 1981.

Respectfully submitted,



André Ouellet  
Postmaster General



1981

ANNUAL REPORT

CANADA POST

---





Canada

# Annual Report 1981



 Canada Post  
Postes Canada



Postes  
Canada

Canada  
Post

# Rapport annuel 1980



POSTES CANADIENNES

# RAPPORT ANNUEL

1980







Son Excellence le très honorable Edward Schreyer  
Gouverneur général et Commandant en Chef du Canada

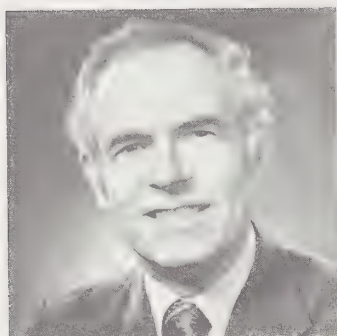
Monsieur le Gouverneur général,

J'ai l'honneur de présenter à Votre Excellence, ainsi qu'au Parlement du Canada, le rapport sur l'activité du ministère des Postes du Canada pendant l'exercice financier se terminant le 31 mars 1980.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Gouverneur général, l'assurance de mon profond respect.

Le Ministre des Postes,

André Ouellet



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10

## L'ÉQUIPE DE DIRECTION

1. J.C. Corkery . . . . . Sous-ministre des Postes
2. G.T. McDonald . . . . . Sous-ministre adjoint des Postes,  
Services opérationnels
3. J.A. Paré . . . . . Sous-ministre adjoint des Postes,  
Personnel
4. R.W. Rapley . . . . . Sous-ministre adjoint des Postes,  
Affaires collectives
5. L. Sperling . . . . . Sous-ministre adjoint des Postes,  
Commercialisation
6. J.E. Uberig. . . . . Sous-ministre adjoint des Postes,  
Finances et administration
7. J.F. Cochrane . . . . . Directeur général,  
Région postale de l'Ontario
8. L.-P. Papineau . . . . . Directeur général,  
Région postale du Québec
9. J.B. Prescott . . . . . Directeur général,  
Région postale de l'Ouest
10. L. Reid . . . . . Directeur général,  
Région postale de l'Atlantique



## INTRODUCTION

Les Postes sont peut-être, de toutes nos institutions, celle qui fait le plus parler d'elle. Certains font l'éloge de la courtoisie et du dévouement des employés des Postes, ou encore apprécient les tarifs peu élevés des Postes et la présence de celles-ci dans les coins les plus reculés du Canada. D'autres parlent de retards dans le service, de hausses des tarifs, de grèves des employés ou d'un nouveau déficit.

Ce qu'on oublie trop souvent, cependant, c'est que les Postes doivent, dans ce contexte géographique aussi vaste qu'est le Canada, assurer une liaison quotidienne entre tous les Canadiens sans exception, et cueillir, trier, transporter et distribuer en moyenne quelque 25 millions d'objets de correspondance chaque jour ouvrable de l'année. Ainsi, une possibilité d'erreur d'une petite fraction d'un pour cent pourrait représenter des milliers d'envois en retard ou perdus. Et l'on sait combien un seul de ces envois peut être d'une valeur inestimable pour celui qui l'expédie ou celui qui devait le recevoir.

Cette tâche titanesque que doivent accomplir les Postes n'est rendue possible que par le travail concerté et consciencieux de cette immense famille que constituent les employés du Ministère, d'une part, et par ce vaste réseau d'établissements automatisés de traitement du courrier qui a vu le jour au début de la dernière décennie, d'autre part.

Il appert que, longtemps, d'année en année, les Postes se sont retrouvées avec un déficit financier toujours plus élevé. Mais, depuis l'exercice financier 1977-1978, on a renversé la vapeur: le déficit est à la baisse. L'un des facteurs de cette baisse, il faut le reconnaître, est la hausse des tarifs postaux. Cependant, ces tarifs demeurent parmi les plus bas de ceux des pays industrialisés, et le courrier de première classe des Postes canadiennes reste la façon la plus économique de faire parvenir un message ou un document où que ce soit au pays ou à l'étranger.

Les Postes ont joué un rôle prépondérant sur la scène internationale de la poste, où elles ont acquis une excellente réputation. Elles sont également hautement cotées pour leurs réalisations dans des domaines culturels comme la philatélie et la conservation des objets du patrimoine postal.

Le ministère des Postes a fait beaucoup en 1979-1980. Pour lui, cette année a été bonne.



## LES POSTES, LIEN ENTRE 23 MILLIONS DE CANADIENS

Les Postes canadiennes, qui ont pignon sur rue dans près de 6,100 villes et villages du pays, ont pour rôle premier d'assurer un service universel de transmission du courrier à tous les Canadiens. Ce service comprend la levée, la transmission et la livraison de messages personnels et d'affaires, de colis, de livres, de publications et d'envois de publicité, ainsi que des transferts de fonds. À cet égard, les Postes constituent la plus grande chaîne de comptoirs de service et de distribution au pays.

Grâce à ce réseau unique qui permet l'établissement de relations commerciales, sociales et culturelles dans tout le Canada, les Postes constituent une des pièces de charpente de l'édifice social canadien. Comptant 8,257 bureaux et autres établissements postaux, elles ont levé et distribué, au cours de l'année financière 1979-1980, près de six milliards et demi d'envois. Ce vaste réseau de communication s'avère une force de cohésion dans un pays aussi étendu que le nôtre et aussi diversifié du point de vue démographique. Outre ses bureaux de poste, le système postal canadien comptait, à la fin de mars 1980, 13,902 itinéraires de facteurs à plein temps et 562 itinéraires de facteurs à temps partiel pour desservir 6,232,283 points de distribution. Il comprenait également 5,024 itinéraires ruraux desservant 1,050,173 points de remise. En plus, 80 itinéraires suburbains desservaient 36,885 points de remise.

Le rôle diversifié des Postes, tant sur le plan des services que sur celui de l'information, fait des bureaux de poste de véritables fenêtres ouvertes sur le Canada. C'est ainsi que les Postes canadiennes assurent une présence fédérale partout au pays. Dans bien des localités, d'ailleurs, le bureau de poste, avec son drapeau unifolié, constitue le témoin le plus évident du gouvernement canadien à des kilomètres à la ronde.

Le bureau de poste, pour la majorité des citoyens, est un véritable point de repère dans le réseau des services fédéraux. Il constitue un endroit familier où le gouvernement prend des dimensions humaines. Dans bien des villes et villages canadiens, on s'adresse au maître de poste pour obtenir de l'aide en ce qui a trait aux services fédéraux. Ainsi, guichetiers et maîtres de poste, en plus de donner les services courants, font bien souvent office d'agents d'information pour l'ensemble des services gouvernementaux fédéraux. Après d'eux, les gens se renseignent sur des sujets aussi variés que l'assurance-chômage, les pensions de vieillesse, les allocations familiales, les services de santé et d'assistance sociale, les passeports et bien d'autres.

Le principal souci des Postes canadiennes est l'intérêt public. Elles distribuent les lettres à un tarif unique, que le point de destination se situe dans une grande ville canadienne ou aux confins du pays, accessibles seulement par motoneige, hydravion ou vapeur côtier. Cet objectif qu'ont les Postes de maintenir une politique d'accès facile et universel aux services postaux s'inscrit dans le cadre de la fonction redistributrice du fédéralisme canadien: répartir le plus équitablement possible les frais de service qu'entraînent les disparités démographiques d'un bout à l'autre du Canada.

## NOTRE FORCE: NOS EMPLOYÉS

Pour assurer cet imposant service d'échange de communications écrites que sont les postes, le Ministère compte sur quelque 52,800 hommes et femmes employés permanents. Des dizaines de milliers d'autres prêtent leur concours à titre d'employés à temps partiel, d'entrepreneurs en transport, de facteurs ruraux ou de maîtres de poste de bureaux à commission.

Les Canadiens sont bien familiers avec le rôle des facteurs urbains, des facteurs ruraux, des maîtres de poste, des guichetiers et des chauffeurs de camion qui font la levée et la livraison du courrier; ceux-là sont plus immédiatement en contact avec le public. L'ardeur et le zèle qu'ils mettent à l'accomplissement de leurs tâches sont généralement connus de la population.

Cependant, il y a d'autres employés dont le rôle est tout aussi important, même s'ils n'accomplissent pas leur travail à la vue du grand public: le personnel du traitement du courrier. À l'aide d'appareils des plus variés, allant du simple marteau à oblitérer jusqu'aux machines à trier actionnées par ordinateur, ces employés assurent le tri et la manutention du courrier dans les établissements postaux.

Que le traitement du courrier se fasse manuellement ou à l'aide de machines, il suit toujours essentiellement le même processus. Le courrier arrive au bureau de poste ou à l'établissement de traitement du courrier, où il est réparti, selon les dimensions et le genre, en catégories telles que lettres, colis et grands objets plats. Suit l'oblitération du timbre; puis, des tris successifs permettent de diriger le courrier vers sa destination finale, que ce soit un itinéraire de facteur, une autre ville ou un pays étranger.

Dans l'accomplissement de toutes ces tâches, l'élément important, c'est le savoir-faire et l'ardeur au travail de toutes ces personnes, qui traitent en moyenne 25 millions d'envois quotidiennement et, dans les périodes de pointe, jusqu'à 50 millions par jour.

### **La société canadienne en miniature**

Si l'on observe ces hommes et ces femmes qui travaillent aux Postes canadiennes, si l'on s'attarde à leurs intérêts, leurs préoccupations, leurs loisirs, on reconnaît une société canadienne en miniature, aussi diversifiée que la population en général.

Un survol rapide des quatre régions postales du pays permet de constater que la préoccupation des employés des Postes pour le bien-être de notre société et l'intérêt qu'ils portent aux arts, aux sports et à la vie communautaire constituent un apport important à la richesse sociale de notre pays.

Dans la région de l'Ouest, six présidents locaux de la Lung Association de la Colombie-Britannique sont des employés des Postes. De nombreux autres employés sont activement mêlés à la vie communautaire; les tâches accomplies vont de la tenue des livres pour une résidence de personnes de l'âge d'or jusqu'à la représentation d'assurés à un bureau de révision de l'assurance-chômage. On ne compte plus ceux qui s'occupent de sports à divers titres: joueurs, entraîneurs, organisateurs, arbitres. Dans un autre domaine, depuis quelques années, des facteurs de Calgary, tout en accomplissant leur tournée quotidienne, jettent un regard discret quand ils laissent le courrier chez des personnes âgées ou handicapées. Cette initiative, qui vise à s'assurer que ces gens n'ont pas besoin d'aide urgente, est devenue le programme "Security Alert", adopté par les facteurs de nombreux autres centres du pays, en particulier en Ontario. Enfin, signalons qu'à Winnipeg, un surveillant arrivant par hasard sur les lieux d'un accident donna les soins d'urgence à un jeune accidenté et lui sauva la vie.

Dans la région postale de l'Ontario, parmi les employés qui s'adonnent à diverses formes d'art, plusieurs ont remporté des prix nationaux et même internationaux dans leur discipline respective. D'autres s'intéressent à divers aspects de la vie communautaire: sports, oeuvres de bienfaisance, conseils d'administration de leur ville, de leur paroisse, de leur commission scolaire. À Toronto, la Direct Mail Marketing Association de cette ville a décerné le titre de Facteur de l'année à un facteur de North York. Partout, des employés ont participé à des téléthons, à des défilés du Père Noël, à des visites aux écoles, à des journées du consommateur. En novembre 1979, à Mississauga, après le déraillement d'un train transportant des produits toxiques, les employés des Postes ont fait preuve d'une débrouillardise peu ordinaire pour sortir de la zone sinistrée les camions postaux requis pour assurer le service dans une partie du Toronto métropolitain.

Dans la région postale du Québec, une femme, maître de poste d'un petit centre, est gouverneur de l'Association internationale des receveurs de la poste et cette fonction l'a amenée à faire le tour du monde. Une centaine d'employés des succursales postales Anjou et Pointe-aux-Trembles ont collaboré bénévolement au programme "Messagers du Père Noël" des préposés à l'information de La Maison de la Poste à Montréal, en décembre 1979. Ils ont adressé des milliers de réponses aux correspondants du Père Noël. À Trois-Rivières, un facteur a détecté un début d'incendie et son intervention rapide a permis l'évacuation des 40 personnes d'une maison à appartements. Monsieur J.C. Boisvert, de Drummondville, a remporté la palme à un concours littéraire des postiers du Canada. Son oeuvre, "mes 36 ans de service aux Postes" est écrite, a dit le jury, "dans un style unique". On y voit, a ajouté le jury, le dévouement et l'amour du pays qui animent l'auteur ainsi que le bel esprit de communauté qui règne dans cette grande famille que sont les postiers.

Enfin dans la région de l'Atlantique, un maître de poste a reçu le titre de Citoyen de l'année de sa municipalité. À Halifax, les employés se sont cotisés pour alimenter un fonds de secours afin de venir en aide à une jeune fille infirme du comté de Hants. À Saint-Jean (Terre-Neuve), la participation à la vie communautaire a été intense, et de nombreux employés ont pris part à des cueillettes de jouets pour l'Armée du Salut ou encore ont sollicité des fonds pour des oeuvres de bienfaisance.



En plus de ces réalisations personnelles et collectives, il existe pour les employés des Postes divers tournois d'ampleur nationale ou régionale, comme le tournoi national de hockey, le championnat national de curling, de même que des épreuves d'habileté et de sécurité au volant, comme les rouléos régionaux et national. Ces activités permettent à des milliers d'employés des Postes et aux membres de leur famille de se rencontrer en dehors de leur milieu de travail et sans égard au rang hiérarchique qu'ils occupent aux Postes. Ces échanges font beaucoup pour faire sentir à tous les participants qu'ils appartiennent à la même grande équipe, peu importe leur fonction dans l'organisation ou le coin de pays où ils vivent.

### **Les communications**

Assurer des communications interpersonnelles efficaces dans un réseau aussi complexe et entre des personnes dispersées, c'est le cas de le dire, aux quatre coins du pays, n'est pas une mince tâche. Cependant, les efforts fournis au cours des dernières années dans le but d'améliorer ces communications semblent porter fruit. Les programmes d'information dans les deux sens et d'échanges entre la direction et les employés, connus sous les noms de Cascade, Intergroupe, Équipe Com, PEAS (participation des employés à l'amélioration du service), facilitent les rapports entre tous les membres de l'organisation, et permettent de discuter des problèmes et de les régler à l'amiable.

Cette tendance vers la coopération et l'esprit d'équipe se poursuit et ne peut qu'améliorer la qualité du service, pour le plus grand bien de tous les usagers des Postes canadiennes.



## SUR LA VOIE DE L'ÉQUILIBRE FINANCIER

L'année 1977-1978 avait marqué un tournant dans l'histoire financière des Postes: le déficit d'exploitation, sans cesse à la hausse jusque là, connaissait une baisse. Cette tendance s'est maintenue depuis et en 1979-1980, le déficit était inférieur de 206 millions de dollars à celui de l'année précédente.

Les dépenses se sont élevées à 1,763 millions de dollars, soit une augmentation de 168 millions en comparaison de l'année précédente. Cette hausse a été amenée surtout par une masse salariale plus élevée et par des coûts de transports accrus.

Les recettes, quant à elles, atteignaient 1,483 millions de dollars, soit une augmentation de 374 millions par rapport à l'année précédente. Cette augmentation provient d'une hausse des tarifs, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 1979, d'un plus fort volume d'objets de correspondance recueillis, transportés et distribués au cours de l'exercice financier, ainsi que d'efforts déployés au cours des dernières années pour rendre l'exploitation du service postal plus efficace. L'augmentation des recettes est également due à l'addition, pour la première fois, de recettes qui proviennent du fait que le Secrétariat d'État partage maintenant, avec les Postes, la responsabilité financière des envois de publications.

La décision d'ajuster les tarifs a contribué à rétablir un certain équilibre entre la part des coûts du service postal que doivent assumer les usagers, et la part que l'ensemble des contribuables doit supporter. En 1979-1980, le financement net du service postal par le gouvernement s'est établi à 16 pour cent des dépenses totales, comparativement à 43 pour cent il y a trois ans.

Enfin, pour la deuxième année consécutive dans les annales récentes des Postes, il n'y a pas eu d'augmentation des effectifs, malgré l'extension des itinéraires de distribution du courrier par facteurs annoncée le 16 mars 1979 et achevée au cours de l'année 1979-1980.

### **L'administration postale: service public**

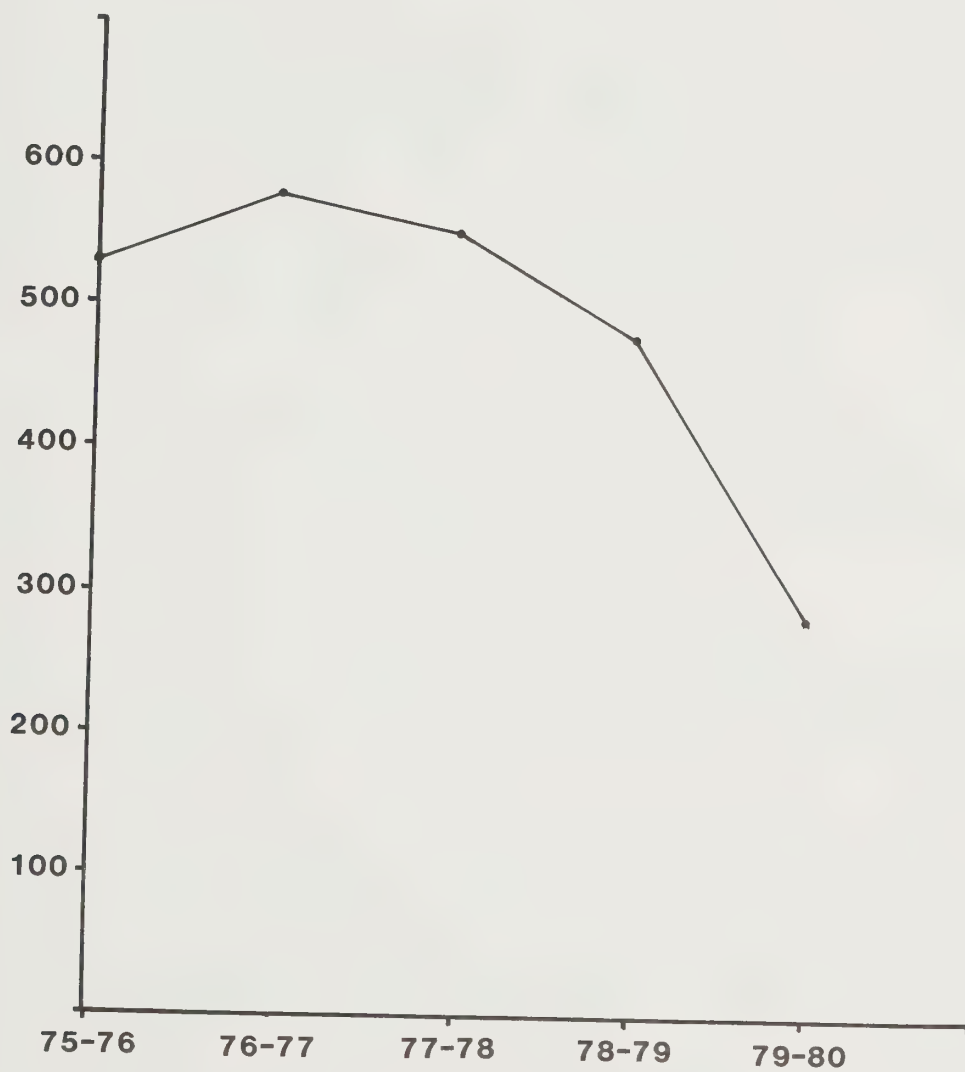
Si l'administration postale était une entreprise commerciale seulement, l'analyse de la situation financière s'arrêterait ici. Il importe toutefois de se rappeler que les Postes canadiennes ont également un rôle non commercial à jouer, en ce sens qu'elles constituent un service public essentiel à la vie canadienne.

À ce titre, elles doivent participer à la réalisation d'objectifs plus généraux du gouvernement canadien en fournissant certains services qui ne sont pas rétribués. Ces services rendus, essentiels dans un pays aussi vaste que le nôtre, et où le bien-être des citoyens est une priorité, doivent donc être financés à même les deniers publics.

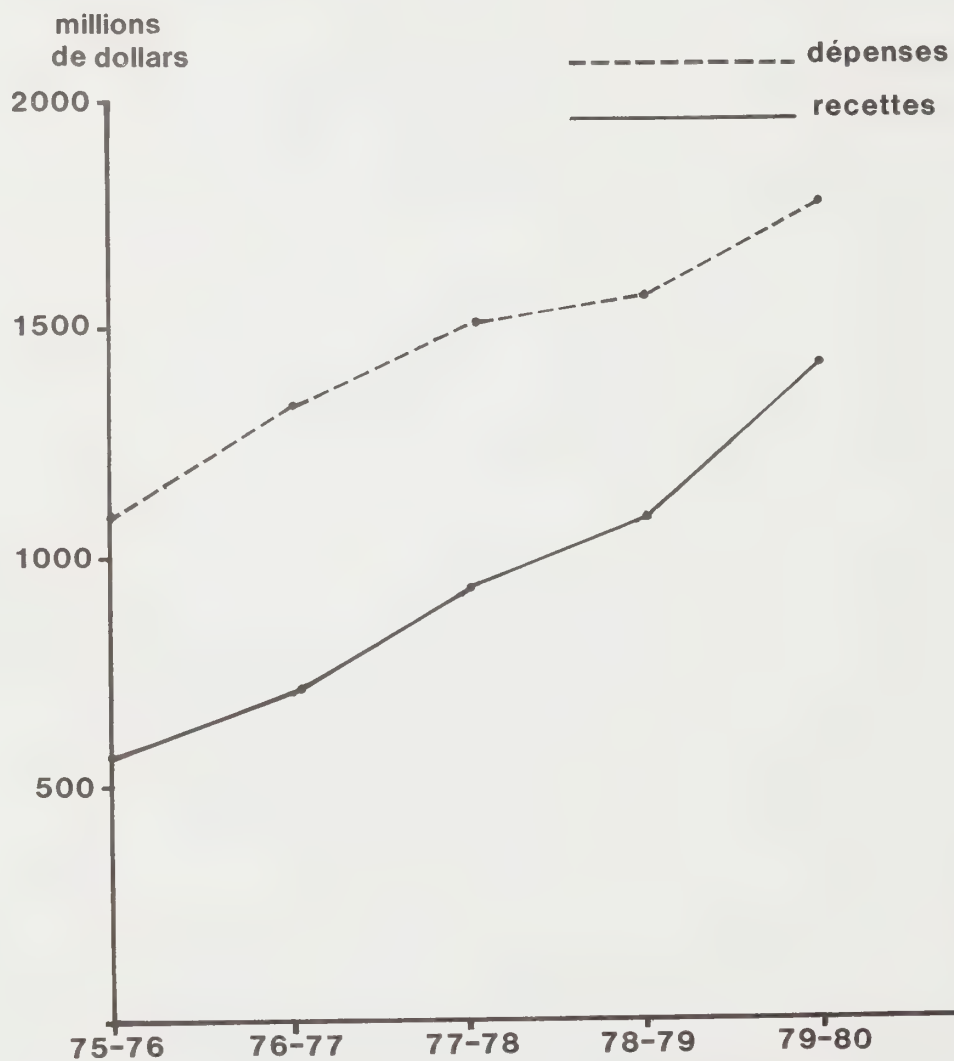
Nous avons déjà parlé de la présence fédérale assurée par les bureaux de poste partout au Canada. Dans ce contexte, les employés de ces bureaux sont appelés à fournir toutes sortes de renseignements à la population sur les services gouvernementaux en général; ils doivent en outre mettre à la disposition des gens toute une variété de formulaires et de documents du gouvernement fédéral, depuis les formulaires d'impôt jusqu'aux demandes de permis de chasse aux oiseaux migrateurs.

Le Parlement canadien considère comme étant d'importance capitale cette politique d'accès à l'information, qui se manifeste également par des tarifs préférentiels pour bon nombre de publications et d'autres documents, et par la franchise postale pour les cécogrammes destinés où que ce soit au Canada. En outre, les citoyens qui correspondent avec leurs députés et avec les sénateurs peuvent le faire en franchise postale, et les députés eux-mêmes, en plus de leur franchise postale normale, ont la possibilité de faire parvenir gratuitement quatre fois par année un bulletin d'information à leurs commettants.

millions  
de dollars



DÉFICIT



**RECETTES ET DÉPENSES**

## UN SERVICE FIABLE À DES PRIX IMBATTABLES

Les Postes fournissent un service fiable depuis si longtemps d'un bout à l'autre du pays qu'on pourrait être tenté de dire que cela va de soi, qu'il n'y a là rien d'extraordinaire. Pourtant, c'est au prix d'efforts constants que les Postes canadiennes ont pu maintenir le plus vaste réseau de distribution de communications écrites et de marchandises au pays à des prix que les entreprises du secteur privé n'arrivent pas à égaler.

Les usagers des Postes ont des exigences de service des plus variées, depuis un maximum de sécurité pour l'envoi de documents importants ou d'objets de valeur, jusqu'à la plus grande rapidité possible pour l'envoi de documents attendus sans délai à destination.

Le service du courrier recommandé assure le maximum de sécurité par le fait qu'une signature est exigée et obtenue chaque fois que le document change de main en cours d'expédition.

Les hommes d'affaires pour qui la rapidité de livraison est primordiale peuvent avoir recours à la poste prioritaire, que les Postes canadiennes ont établie entre 25 des principales villes canadiennes et qui assure la livraison le jour ouvrable suivant le dépôt. Ce service a assuré, pendant sa première année complète d'exploitation, la transmission de 312,000 envois; il connaît une augmentation constante et les clients des Postes sont très satisfaits de son rendement.

La façon la plus rapide de transmettre économiquement un message écrit n'importe où au Canada ou aux États-Unis est par Telepost. Ce mode de courrier électronique allie la rapidité de transmission des Télécommunications CNCP au réseau de distribution du courrier des Postes canadiennes. Un message Telepost est

livré n'importe où au Canada le jour de distribution suivant son expédition et, grâce au service de distribution par exprès, un message peut être livré le même jour à des distances considérables. En 1979-1980, Telepost a transmis 658,989 messages, soit une augmentation de 63 pour cent par rapport à l'année précédente.

Un autre mode de transmission moderne et rapide de documents, Intelpost, était, à la fin de l'année financière, sur le point d'être mis en service. Ce système combine le réseau de distribution du courrier des Postes canadiennes et les installations de transmission de documents par satellite de Téléglobe Canada. Une première liaison entre Toronto et Londres était prévue pour juin 1980.

Ceux qui n'ont pas besoin de la plus haute sécurité ou de la plus grande rapidité pour leurs envois, ou encore qui ne sont pas prêts à payer le prix exigé pour ces services supérieurs, peuvent recourir au courrier de la première classe, qui offre quand même un service fiable et rapide à un tarif minime: il s'étend à tout le réseau postal et est utilisé pour la majorité des envois.

Les tarifs des Postes canadiennes défient toute compétition. Aucune autre entreprise que les Postes n'offrirait de transporter un objet de correspondance n'importe où au Canada pour aussi peu que 17 c. Les Postes offrent les tarifs les plus intéressants non seulement pour l'envoi ordinaire de lettres, mais encore pour d'autres services, comme la poste certifiée, le courrier recommandé, les mandats postaux et la poste prioritaire.

Les Postes canadiennes, malgré l'immensité de notre territoire, ont réussi à maintenir partout au Canada des tarifs uniformes, quelle que soit la distance parcourue, et ce pour toutes les classes de courrier à l'exception des colis.

Une comparaison avec certains des principaux pays du monde, comme les États-Unis, la Suède, le Japon, montre que le Canada a le tarif de base le plus bas pour les lettres. En outre, si l'on considère le nombre de minutes de travail que doit effectuer un travailleur moyen pour acheter un timbre de la première classe, le Canada est dans une situation nettement favorable.



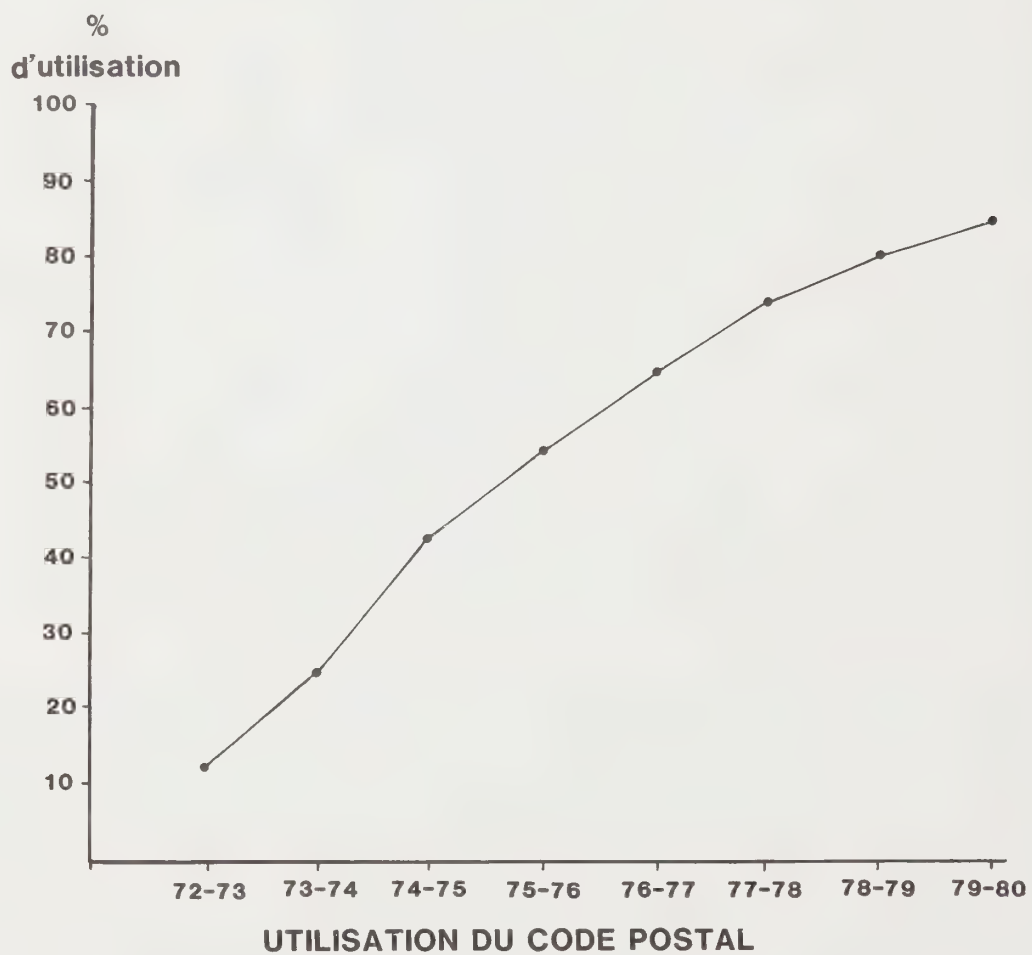
**NOMBRE DE MINUTES QU'IL FAUT TRAVAILLER POUR ACHETER**

**UN TIMBRE AU TARIF DE BASE DE LA POSTE AUX LETTRES**

PAYS	SALAIRE HORAIRE APPROXIMATIF <sup>1</sup>		TARIF DE BASE DE LA POSTE AUX LETTRES (en monnaie canadienne <sup>2</sup> )	MINUTES DE TRAVAIL
	(en monnaie du pays concerné)	(en dollars canadiens <sup>2</sup> )		
États-Unis	9.09 dollars	10.83	18 c.	1 minute
<b>Canada</b>	<b>9.33 dollars</b>	<b>9.33</b>	<b>17 c.</b>	<b>1 min 10 s</b>
Belgique	331.4 francs	12.68	25 c.	1 min 11 s
Pays-Bas	22.69 florins	12.69	31 c.	1 min 28 s
Italie	6136 liras	8.13	23 c.	1 min 30 s
Suède	48.85 couronnes	12.99	35 c.	1 min 37 s
Rép. féd. d'Allemagne	20.76 marks	12.68	38 c.	1 min 48 s
France	34.78 francs	9.21	35 c.	2 min 17 s
Japon	1218 yens	5.81	24 c.	2 min 29 s
Grande-Bretagne	2.574 livres	6.62	31 c.	2 min 49 s

1. Estimation du U.S. Bureau of Labor Statistics. Représente le salaire des employés travaillant dans le secteur manufacturier, y compris les avantages sociaux. (Été 1979).

2. Selon le taux de change de la Banque du Canada en vigueur à midi le 31 mars 1980.



**Nota:** Ce graphique représente les chiffres pour le mois de mars  
de chaque année financière.

## **LES POSTES EN ÉVOLUTION**

### **La mécanisation de nos installations**

Au cours de la dernière année, les Postes ont poursuivi leurs efforts en vue de s'adapter aux attentes et aux exigences croissantes du public canadien. Un pas de plus a été franchi au chapitre de la modernisation de l'équipement avec l'ouverture de l'établissement postal d'Halifax, le plus récent des établissements mécanisés prévus dans le cadre du programme de modernisation des Postes. Mis en oeuvre il y a une décennie, ce programme devrait nous permettre de faire face aux exigences du traitement du courrier à l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle.

### **Le code postal**

Le taux d'utilisation du code postal a poursuivi sa course ascendante encore cette année. Il se situait à 85.3 p. 100 au mois de mars 1980, comparativement à 81.1 p. 100 en mars 1979. Le résultat dépasse l'objectif d'utilisation du code, fixé à 84.5 p. 100 pour le dernier mois de l'année financière 1979-1980. Le code postal est la clé qui permet à nos installations ultramodernes de fonctionner. Il rend possible le tri mécanisé et permet ainsi de manipuler beaucoup plus rapidement les six milliards et demi d'objets de correspondance traités chaque année. Le taux croissant d'utilisation du code postal reflète la collaboration toujours accrue du public canadien à l'égard de son système postal.

## **L'économie de l'énergie**

Le temps de l'énergie à bon marché est révolu. Aussi le Canada a-t-il élaboré une stratégie énergétique visant à réduire sensiblement l'utilisation de l'énergie par rapport aux décennies passées.

La participation des Postes canadiennes au programme d'économie de l'énergie se concentre dans deux secteurs: les transports et les immeubles. Au cours de l'exercice financier 1979-1980, une économie appréciable a été enregistrée quant à l'essence consommée par les camions des Postes; on a utilisé 472,125 litres d'essence de moins que l'année dernière, tout en parcourant 4,319,759 kilomètres de plus durant la même période.

Pour ce qui est des économies d'énergie dans les immeubles, les mesures prises à cet égard, en collaboration avec le ministère des Travaux publics, ont amené des réductions allant jusqu'à 20% dans la consommation de cette richesse.

## UNE MISSION CULTURELLE

Le rôle premier des Postes est d'assurer aux Canadiens un service de communication d'une extrémité à l'autre du pays. Elles jouent également un rôle dans le domaine de l'éducation et de la culture.

### Émissions de timbres-poste

Tout en servant à affranchir le courrier, nos timbres-poste, véritables petits transmetteurs de messages, évoquent, tant pour les Canadiens que pour le reste de l'humanité, les grandes réalisations du Canada ainsi que les personnalités et les événements importants de notre histoire. C'est ce qu'exprime d'ailleurs la politique des Postes quant au choix des sujets qu'illustrent les timbres-poste; ces derniers doivent en effet témoigner de l'activité culturelle, artistique et économique du Canada, évoquer nos traditions et nos réalisations, refléter notre patrimoine historique ou promouvoir une attitude de bonne volonté et de compréhension sur le plan international.

Au cours du dernier exercice financier, les Postes ont émis 42 timbres différents, dont les images et les symboles illustrent pour la plupart des visages du Canada. Ces timbres ont été dévoilés officiellement dans divers endroits d'un bout à l'autre du pays. En outre, facteur non négligeable, les ventes philatéliques seulement de timbres-poste et autres produits connexes ont produit des recettes s'élevant à 20 millions de dollars.

Une émission populaire a été le feuillet commémoratif de 12 timbres illustrant les drapeaux des 10 provinces et des territoires du Canada. Ces timbres, émis le 15 juin, sont d'ailleurs les premiers d'une série visant à célébrer chaque année la Fête du Canada. Ils ont été émis se tenant pour mieux permettre aux usagers de la poste de les acheter au hasard et ainsi de se familiariser indifféremment avec l'un ou l'autre d'entre eux. Cette émission multiforme a été célébrée au moyen de diverses cérémonies de dévoilement dans les capitales des provinces et territoires du Canada. La cérémonie qui s'est déroulée à Ottawa était rehaussée de la présence de Son Excellence le très honorable Edward Schreyer, Gouverneur général du Canada.

Le grand public ainsi que les cercles philatéliques ont également accueilli avec un enthousiasme particulier les quatre timbres consacrés aux hydravions, émis le 15 novembre. Ces timbres illustrent la place importante qu'occupe ce type d'appareil dans l'histoire de l'aviation au Canada et constituent le premier volet d'une série portant sur les avions.

Deux timbres consacrés à Frederick Philip Grove et à Émile Nelligan évoquent la littérature canadienne d'expression anglaise et française respectivement; quatre autres timbres représentant des oeuvres d'art canadiennes soulignent le centenaire de la fondation de l'Académie royale des arts du Canada et de la Galerie nationale. Le patrimoine canadien est présent également sur les timbres illustrant le gîte et les habitudes communautaires des Inuit.

Grâce à de telles émissions de timbres, les Postes canadiennes tiennent à exprimer l'identité nationale des Canadiens, promouvoir ainsi leur fierté à l'endroit de leur pays et mieux faire connaître la réalité canadienne à l'étranger.

### **Expositions philatéliques**

L'exposition philatélique est l'endroit tout indiqué pour promouvoir nos timbres et, par ricochet, mieux faire connaître le Canada. Aussi les Postes canadiennes participent-elles chaque année à nombre d'expositions tant au pays qu'à l'étranger.



Au cours de 1979, le Canada a été présent à cinq grandes expositions philatéliques américaines: Interpex à New York, Westpex à San Francisco, Compex à Chicago, Balpex à Baltimore et Orcoexpo à Anaheim, en Californie. Les timbres canadiens deviennent de plus en plus populaires sur le marché philatélique des États-Unis. Au cours de la dernière année financière, près de 30% de nos ventes philatéliques ont été faites aux États-Unis.

### **Le musée des Postes**

Le musée des Postes participe également à cette mission d'éducation et de culture auprès des Canadiens. Inauguré en 1974 à Confederation Heights, il était, en 1979-1980, en cours de réaménagement dans de nouveaux locaux situés en un endroit plus central à Ottawa. Le musée pourra ainsi abriter au-delà de quatre fois plus d'étalages qu'à son ancien emplacement.

## UNE OUVERTURE SUR LE MONDE

L'échange de courrier entre les divers pays du monde serait pour le moins difficile, sinon impossible, sans certains organismes de caractère international tels que l'Union postale universelle, qui a vu le jour en 1874. L'U.P.U. est entrée le 1<sup>er</sup> juillet 1948 dans le vaste système de l'Organisation des Nations Unies, qui reconnaît la compétence de l'U.P.U. dans le domaine de la poste internationale. Le Canada s'est joint à l'U.P.U. en 1878 et a toujours pris une part fort active au sein de cet organisme.

En 1979, le Canada a participé à la réunion annuelle à Berne du Conseil exécutif de l'Union postale universelle, dont il est membre élu, ainsi qu'au colloque de Paris du groupe de 10 administrations postales intéressées à la question de l'utilisation de la technologie électronique pour la transmission du courrier.

L'événement marquant de l'année 1979-1980 a été sans contredit le XVIII<sup>e</sup> Congrès quinquennal de l'U.P.U., dont les assises se sont tenues à Rio de Janeiro du 12 septembre au 25 octobre 1979. Le Canada a été élu président de la Commission de rédaction du Congrès et réélu membre du Conseil exécutif de l'U.P.U. pour un deuxième mandat de cinq ans.

Au cours d'une réunion tenue en septembre à la Barbade, le Canada a été réélu pour un troisième mandat consécutif coordonnateur de la Conférence des administrations postales du Commonwealth, qui regroupe 42 pays.

En tant que membre de l'U.P.U. depuis plus de cent ans, le Canada cherche à améliorer constamment les liens de communications entre les Canadiens et les citoyens des autres membres de la communauté internationale. Grâce à un réseau de quelque 500,000 bureaux de poste répartis dans 159 pays, les Canadiens peuvent échanger du courrier, des colis ou des valeurs monétaires avec pratiquement qui que ce soit au monde.

**ÉTATS FINANCIERS  
ET STATISTIQUES**



**Bilan du ministère des Postes au 31 mars 1980**

	1980	1979
<b>Actif</b>		
Avoir en caisse et en cours de transmission	\$42,509,133	\$41,507,841
Comptes des Postes, au fonds du revenu consolidé, montant net	16,325,993	12,705,487
Comptes à recevoir	7,384,771	5,275,063
Inventaire du matériel et des accessoires, au prix coûtant	1,562,274	2,186,532
	\$67,782,171	\$61,674,923
<b>Passif</b>		
Dépôts à la caisse d'épargne postale	\$ 2,824,025	\$ 2,852,237
Mandats-poste impayés	59,986,571	54,293,250
Mandats d'appointements impayés	1,080,935	1,030,683
Salaires échus	1,063,535	-
Comptes à payer	430,376	87,929
Comptes-provisions et comptes en fiducie	2,081,658	2,347,495
Comptes d'ordre	195,149	943,877
Autres valeurs passives	119,922	119,452
	\$67,782,171	\$61,674,923

**Note:** Certains comptes internationaux à recevoir ou à payer n'apparaissent pas dans le bilan parce qu'on ne peut les établir avec assez d'exactitude.

Certifié exact:

Le Directeur de l'Exploitation financière,



M. Lysack

Approuvé:

Le Sous-ministre des Postes,



J.C. Corkery

**État des recettes, des dépenses et du déficit**  
(en milliers de dollars)

	1979-1980		1978-1979	
<b>Recettes</b>				
Courrier de première classe	834,177		659,715	
Courrier de deuxième classe	125,910		29,034	
Courrier de troisième classe	250,627		155,450	
Courrier de quatrième classe	116,440		118,532	
Services spéciaux	85,429		71,800	
Courrier officiel du gouvernement du Canada	2,759		3,731	
Services financiers et divers	67,869		70,281	
<b>Total des recettes (voir note)</b>		1,483,211		1,108,543
<b>Dépenses</b>				
Traitements:				
Employés permanents	1,072,256		926,326	
Employés occasionnels	31,496		36,252	
Heures supplémentaires	61,920		56,389	
Avantages sociaux des employés	112,566		120,323	
Autres rémunérations	5,986		5,823	
Rémunération des maîtres de poste des bureaux à commission, des bureaux auxiliaires ou saisonniers	50,701	1,334,925	43,506	1,188,619
Transport et communications:				
Transport ferroviaire	25,100		22,916	
Transport routier	90,476		84,111	
Transport aérien	61,361		54,829	
Transport maritime	779		677	
Paiements aux administrations postales étrangères	10,863		10,913	
Voyages et autres communications	20,229	208,808	18,722	192,168
Services professionnels et spéciaux	10,761	10,761	10,922	10,922
Autres dépenses:				
Information	2,331		4,026	
Location	3,599		3,788	
Réparations et entretien	11,353		10,144	
Services d'utilité publique, matériaux et fournitures	40,228		40,017	
Achat de matériel, d'outillage et de mobilier	12,962		15,023	
Autres	5,380	75,853	5,589	78,587
Services rendus par d'autres ministères:				
Locaux	108,352		98,997	
Assurance chirurgicale-médicale des employés	17,251		18,491	
Autres services	6,720	132,323	6,322	123,810
<b>Total des dépenses</b>		1,762,670		1,594,106
<b>Déficit</b>		279,459		485,563

**NOTE:** Le Secrétariat d'État présente maintenant comme frais de programme l'excédent des coûts sur les recettes que tirent les Postes canadiennes des envois de livres, journaux et périodiques; l'état financier ci-haut comprend, pour la première fois, des recettes théoriques de 136 millions de dollars pour l'année 1979-1980.



**Tableau des dépenses par sources de fonds**  
(en milliers de dollars)

	1979-1980			1978-1979		
	Crédits	Recettes	Total	Crédits	Recettes	Total
<b>Traitements</b>						
Employés permanents à plein temps	919,112	52,326	971,438	803,493	41,777	845,270
Employés permanents à temps partiel	76,307	24,511	100,818	61,720	19,335	81,055
Employés occasionnels	27,797	3,699	31,496	33,246	3,007	36,253
Heures supplémentaires	61,920		61,920	56,389		56,389
Autres rémunérations	5,986		5,986	5,823		5,823
Avantages sociaux des employés	112,566		112,566	120,323		120,323
Paiements aux bureaux à commission, saisonniers ou auxiliaires		50,701	50,701		43,506	43,506
<b>Somme partielle</b>	<b>1,203,688</b>	<b>131,237</b>	<b>1,334,925</b>	<b>1,080,994</b>	<b>107,625</b>	<b>1,188,619</b>
<b>Transports et communications</b>						
Transport ferroviaire	25,100		25,100	22,916		22,916
Transport routier	90,476		90,476	84,111		84,111
Transport aérien	61,361		61,361	54,829		54,829
Transport maritime	779		779	677		677
Paiements aux Administrations postales étrangères		10,863	10,863		10,913	10,913
Voyages et autres communications	20,229		20,229	18,722		18,722
<b>Somme partielle</b>	<b>197,945</b>	<b>10,863</b>	<b>208,808</b>	<b>181,255</b>	<b>10,913</b>	<b>192,168</b>
<b>Services professionnels et spéciaux</b>	<b>10,761</b>		<b>10,761</b>	<b>10,922</b>		<b>10,922</b>
<b>Somme partielle</b>	<b>10,761</b>		<b>10,761</b>	<b>10,922</b>		<b>10,922</b>
<b>Autres dépenses</b>						
Information	2,331		2,331	4,026		4,026
Location	3,599		3,599	3,788		3,788
Réparation et entretien	11,353		11,353	10,144		10,144
Services d'utilité publique, matériaux et fournitures	40,228		40,228	40,017		40,017
Achat de matériel, d'outillage et de mobilier	12,962		12,962	15,023		15,023
Autres	1,717	3,663	5,380	1,355	4,234	5,589
<b>Somme partielle</b>	<b>72,190</b>	<b>3,663</b>	<b>75,853</b>	<b>74,353</b>	<b>4,234</b>	<b>78,587</b>
<b>Total des dépenses des Postes</b>	<b>1,484,584</b>	<b>145,763</b>	<b>1,630,347</b>	<b>1,347,524</b>	<b>122,772</b>	<b>1,470,296</b>
<b>Services rendus par d'autres ministères</b>						
Locaux	108,352		108,352	98,997		98,997
Assurance chirurgicale-médicale des employés	17,251		17,251	18,491		18,491
Autres services	6,720		6,720	6,322		6,322
<b>Somme partielle</b>	<b>132,323</b>		<b>132,323</b>	<b>123,810</b>		<b>123,810</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,616,907</b>	<b>145,763</b>	<b>1,762,670</b>	<b>1,471,334</b>	<b>122,772</b>	<b>1,594,106</b>

## Service des mandats-poste

(en milliers)

	1979-1980	1978-1979
Nombre de mandats émis	29,371	31,031
Valeur des mandats émis	\$1,239,914	\$1,213,351
Recettes provenant du service des mandats	\$ 11,638	\$ 10,804

## Opérations de la caisse d'épargne postale

(en milliers de dollars)

	1979-1980	1978-1979
Solde au crédit des déposants, le 1 <sup>er</sup> avril	2,852	2,886
Retraits	28	34
Solde au crédit des déposants, le 31 mars	2,824	2,852

## Volume de courrier d'origine locale

(en millions d'envois)

	1979-1980	1978-1979
Courrier de première classe	3,906	3,725
Courrier de deuxième classe	501	487
Courrier de troisième classe	1,877	1,705
Courrier de quatrième classe	56	62
Services spéciaux	42	42
Courrier officiel du gouvernement du Canada	27	35
<b>Total des envois</b>	<b>6,409</b>	<b>6,056</b>

**Provenance des recettes postales**  
(en milliers de dollars)

	1979-1980		1978-1979	
		Pourcentage des recettes totales		Pourcentage des recettes totales
Timbres-poste	340,234	22.9	278,179	25.1
Empreintes d'affranchisseuses	683,526	46.1	559,949	50.5
Affranchissement en numéraire	239,982	16.2	187,716	16.9
Location de boîtes postales	11,428	.8	10,995	1.0
Mandats-poste	13,188	.9	11,838	1.1
Valeurs philatéliques	18,846	1.3	24,047	2.2
Articles de vente au détail	1,928	.1	1,695	0.2
Paiements de l'étranger	26,704	1.8	23,569	2.1
Divers	1,734	.1	1,061	-
<b>Total des recettes en espèces</b>	<b>1,337,570</b>	<b>90.2</b>	<b>1,099,049</b>	<b>99.1</b>
Frais de programme reliés aux envois de livres, journaux et périodiques	136,000	9.2	-	-
Services rendus à d'autres ministères	9,641	.6	9,494	0.9
<b>Recettes postales brutes</b>	<b>1,483,211</b>	<b>100.0</b>	<b>1,108,543</b>	<b>100.0</b>

**Produits à valoir sur les recettes**  
(en milliers de dollars)

	1979-1980	1978-1979
Total des recettes en espèces	1,337,570	1,099,049
Moins: Déboursés à même les recettes	145,763	122,772
Produits à valoir sur les crédits législatifs	72,924	72,719
<b>Produits nets à valoir sur les recettes</b>	<b>1,118,883</b>	<b>903,558</b>

# Recettes postales par province

(en milliers de dollars)

	1979-1980		1978-1979	
	Recettes	Pourcentage des recettes totales	Recettes	Pourcentage des recettes totales
Terre-Neuve	16,502	1.1	13,706	1.2
Île-du-Prince-Édouard	3,972	.3	3,317	0.3
Nouvelle-Écosse	33,275	2.2	28,172	2.5
Nouveau-Brunswick	23,829	1.6	19,745	1.8
Québec	291,795	19.7	241,792	21.8
Ontario	570,311	38.5	468,082	42.2
Manitoba	62,288	4.2	50,731	4.6
Saskatchewan	43,924	3.0	36,741	3.3
Alberta	103,028	6.9	82,737	7.5
Colombie-Britannique	145,648	9.8	115,445	10.4
District du Yukon	1,208	.1	1,031	0.1
Territoires du Nord-Ouest	1,780	.1	1,559	0.2
<b>Somme des recettes par province</b>	<b>1,297,560</b>	<b>87.5</b>	<b>1,063,058</b>	<b>95.9</b>
Recettes perçues par l'Administration centrale et divers	40,010	2.7	35,991	3.2
Frais de programme reliés aux envois de livres, journaux et périodiques	136,000	9.2	-	-
Services rendus à d'autres ministères	9,641	.6	9,494	0.9
<b>Recettes postales brutes</b>	<b>1,483,211</b>	<b>100.0</b>	<b>1,108,543</b>	<b>100.0</b>

## Répartition de la main-d'œuvre

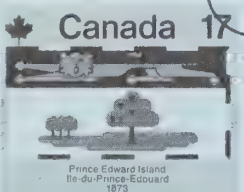
	EFFECTIF À PLEIN TEMPS	
	au 31 mars 1980	au 31 mars 1979
Administration centrale	1,474	1,535
Bureaux de district et de région	2,748	3,109
Bureaux de poste urbains	45,424	45,164
Bureaux de poste semi-urbains	3,173	3,245
<b>Total</b>	<b>52,819</b>	<b>53,053</b>

Canada 

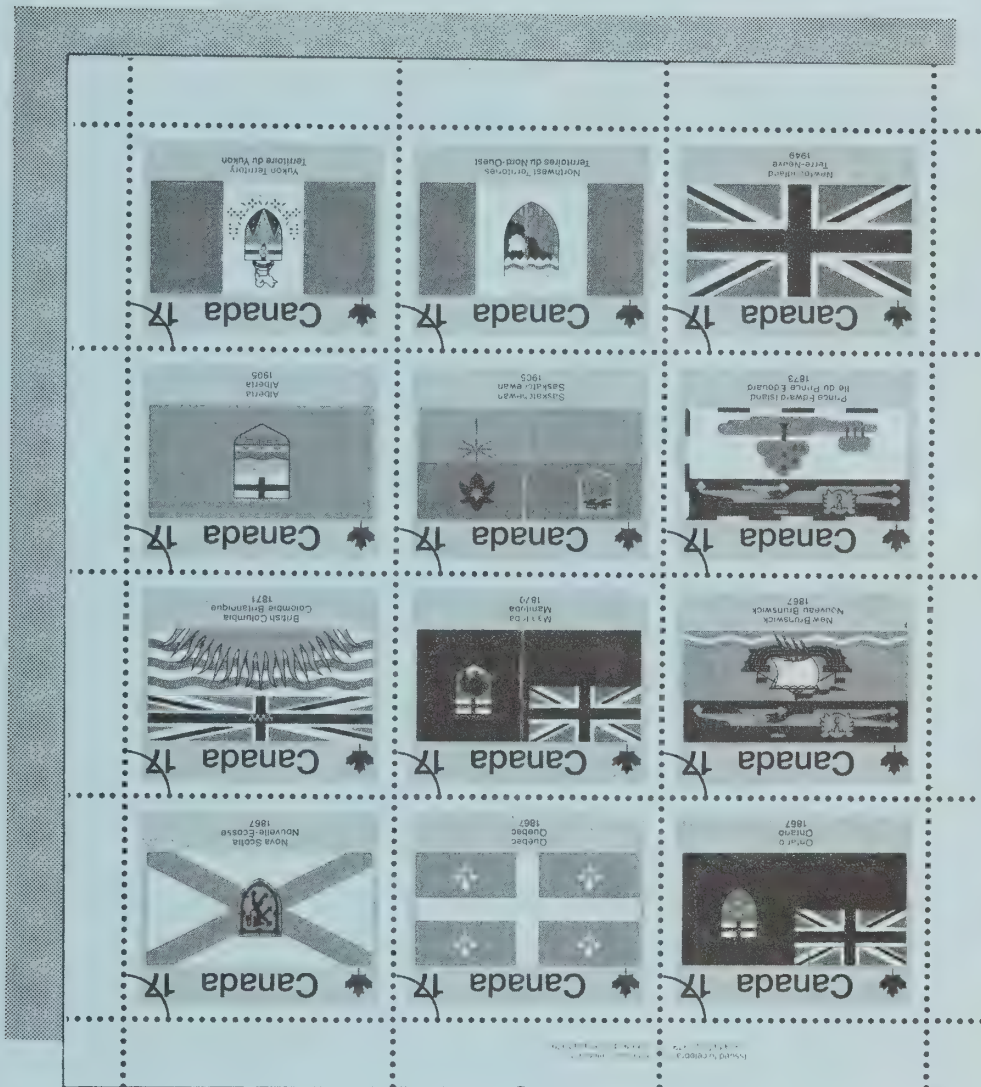


Proclamation of  
Canada Day, 1979

Proclamation of  
Canada Day, 1979







Canada

**Postal Revenue by Province**  
(in thousands of dollars)

1979-80                      1978-79

% of Total Revenue                      % of Total Revenue

Newfoundland	16,502	1.1	13,706	1.2
Prince Edward Island	3,972	.3	3,317	0.3
Nova Scotia	33,275	2.2	28,172	2.5
New Brunswick	23,829	1.6	19,745	1.8
Quebec	291,795	19.7	241,792	21.8
Ontario	570,311	38.5	468,082	42.2
Manitoba	62,288	4.2	50,731	4.6
Saskatchewan	43,924	3.0	36,741	3.3
Alberta	103,028	6.9	82,737	7.5
British Columbia	145,648	9.8	115,445	10.4
Yukon District	1,208	.1	1,031	0.1
Northwest Territories	1,780	.1	1,559	0.2

**Sub Total Revenue by Province**                      1,297,560                      87.5                      1,063,058                      95.9

Revenue Collected by Headquarters, and Miscellaneous Items	40,010	2.7	35,991	3.2
Program Costs Associated with Publication Mailings	136,000	9.2	-	-
Service to Other Departments	9,641	.6	9,494	0.9

**Gross Postal Revenue**                      1,483,211                      100.0                      1,108,543                      100.0

**Manpower Distribution**

FULL-TIME STRENGTH

31 March 1980                      31 March 1979

Headquarters	1,474	1,535
District and Regional Offices	2,748	3,109
Staff Post Offices	45,424	45,164
Semi-staff Post Offices	3,173	3,245
<b>Total</b>	<b>52,819</b>	<b>53,053</b>

# Postal Revenue by Source

(in thousands of dollars)

1978-79	1979-80
---------	---------

% of Total Revenue	% of Total Revenue
25.1	22.9
50.5	46.1
16.9	16.2
1.0	.8
1.1	.9
2.2	1.3
0.2	.1
2.1	1.8
-	.1
	1,734
	340,234
	683,526
	239,982
	11,428
	13,188
	11,838
	10,995
	278,179
	559,949
	187,716
	23,569
	1,061
	1,099,049
	90.2
	1,108,543
	100.0
	1,483,211
	9,641
	136,000
	9.2
	9,494
	-
	0.9
	100.0

# Receipts Credited to Revenue

(in thousands of dollars)

1978-79	1979-80
1,099,049	1,337,570
122,772	145,763
72,719	72,924
903,558	1,118,883
	Net Receipts Credited to Revenue
	Total Cash Revenue Collected
	Less: Disbursements from Revenue
	Receipts Credited to the Vote

## Money Order Service

(in thousands)

	1979-80	1978-79
Number of Money Orders Issued	29,371	31,031
Value of Money Orders Issued	\$1,239,914	\$1,213,351
Fees from Money Order Service	\$ 11,638	\$ 10,804

## Savings Bank Transactions

(in thousands of dollars)

	1979-80	1978-79
Balance on Deposit 1 April	2,852	2,886
Withdrawals	28	34
Balance on Deposit 31 March	2,824	2,852

## Volume of Originating Mail

(in millions of pieces)

	1979-80	1978-79
First Class Mail	3,906	3,725
Second Class Mail	501	487
Third Class Mail	1,877	1,705
Fourth Class Mail	56	62
Special Mail Services	42	42
Government of Canada Mail	27	35
Total Pieces of Mail	6,409	6,056



(in thousands of dollars)

31



**Statement of Revenue, Costs and Deficit**  
(in thousands of dollars)

1979-80		1978-79	
<b>Revenue</b>			
First Class Mail	834,177	659,715	
Second Class Mail	125,910	29,034	
Third Class Mail	250,627	155,450	
Fourth Class Mail	116,440	118,532	
Special Mail Services	85,429	71,800	
Government of Canada Mail	2,759	3,731	
Financial and Miscellaneous Services	67,869	70,281	
<b>Total Revenue (see Note)</b>		<b>1,483,211</b>	
<b>Costs</b>			
Salaries:			
Salaries of Continuing Employees	1,072,256	926,326	
Wages of Casual Employees	31,496	36,252	
Overtime	61,920	56,389	
Employee Benefit Plans	112,566	120,323	
Other Personnel Costs	5,986	5,823	
Remuneration of Revenue, Sub and Seasonal Postmasters	50,701	43,506	1,188,619
Transportation and Communications:			
Rail	25,100	22,916	
Land	90,476	84,111	
Air	61,361	54,829	
Water	779	677	
Payments to Foreign Postal Administrations	10,863	10,913	
Travel and Other Communications	20,229	18,722	192,168
Professional and Special Services	10,761	10,922	10,922
Other Costs:			
Departmental Publications and Advertising	2,331	4,026	
Rentals	3,599	3,788	
Purchased Repairs and Upkeep	11,353	10,144	
Utilities, Materials and Supplies	40,228	40,017	
Acquisition of Equipment, Machinery and Furnishings	12,962	15,023	
Other Expenditures	5,380	5,589	78,587
Services Provided by Other Departments:			
Accommodation	108,352	98,997	
Employee Surgical-Medical Insurance	17,251	18,491	
Other Services	6,720	6,322	123,810
<b>Total Costs</b>	<b>1,762,670</b>		<b>1,594,106</b>
<b>Deficit</b>	<b>279,459</b>		<b>485,563</b>

**NOTE:**

The Secretary of State Department is now showing as a program cost the excess of cost over revenues received by Canada Post from publication mailings; this statement includes, for the first time, an imputed revenue in the amount of \$136 million in 1979-80.

	1980	1979
<b>Assets</b>		
Cash on Hand and in Transit	\$42,509,133	\$41,507,841
Post Office Accounts in Consolidated		
Revenue Fund, net	16,325,993	12,705,487
Accounts Receivable	7,384,771	5,275,063
Inventory of Materials and		
Fittings, at Cost	1,562,274	2,186,532
<b>Liabilities</b>		
Savings Bank Depositors	\$ 2,824,025	\$ 2,852,237
Outstanding Postal Money Orders	59,986,571	54,293,250
Outstanding Salary Warrants	1,080,935	1,030,683
Accrued Salaries and Wages	1,063,535	-
Accounts Payable	430,376	87,929
Deposit and Trust Accounts	2,081,658	2,347,495
Suspense Accounts, net	195,149	943,877
Other Liabilities	119,922	119,452
	\$67,782,171	\$61,674,923

**Note:** Certain international accounts receivable and payable are not in the Balance Sheet, since they cannot be established with sufficient accuracy.

Certified Correct:

*M. Lysack*  
M. Lysack

Director of Treasury Operations

Approved:

*J. C. Corkery*  
J. C. Corkery  
Deputy Postmaster General



FINANCIAL STATEMENTS  
AND STATISTICS

It would be difficult, if not impossible, to exchange mail between the various countries of the world without the existence of certain international bodies such as the Universal Postal Union (UPU), which was founded in 1874. On 1 July 1948, the UPU became part of the organization network of the United Nations, which recognizes the UPU's jurisdiction in the area of international postal affairs. Canada joined the UPU in 1878 and has always played a very active part in this organization.

In 1979 Canada participated in the annual meeting in Berne of the UPU's Executive Council, of which it is an elected member; it also took part in a symposium in Paris of the group of ten postal administrations interested in the question of electronic transmission of mail.

The major event of 1979/1980 was certainly the XVIII quinquennial Congress of the UPU held in Rio de Janeiro from 12 September to 25 October. Canada was elected chairman of the Drafting Committee of the Congress and re-elected to the Executive Council for a second five-year term.

At the meeting in Barbados last September, Canada was re-elected for a third consecutive term as coordinator of the Conference of Commonwealth Postal Administrations, which represents 42 nations.

As a member of the Universal Postal Union for more than 100 years, Canada is constantly seeking ways of improving communications between Canadians and the citizens of the other members of the international community. Thanks to a network of some 500,000 post offices in 159 countries, Canadians are able to exchange mail and parcels, and to effect fund transfers with almost anyone in the world.

## **The National Postal Museum**

The National Postal Museum plays an important part in the Post Office's cultural and educational mission. In 1979/1980 it was in the process of relocation from its modest beginnings in 1974 at Confederation Heights to new premises more centrally located in Ottawa. In its new home the Museum will be able to house more than four times as many displays as at its old location.



The four stamps depicting flying boats, issued on 15 November, were particularly well received both by the general public and in philatelic circles. These stamps illustrate the important place that this type of aircraft occupies in the history of aviation in Canada, and are the first issue in a series on aircraft.

Two stamps honouring Frederick Philip Grove and Émile Nelligan celebrate achievements in English and French literature in Canada. Four other stamps depicting Canadian works of art commemorate the founding of the Royal Canadian Academy of Arts and of the National Gallery. Other aspects of Canada's heritage are depicted on stamps illustrating Inuit shelter and community life.

Through such stamp issues, Canada Post seeks to express Canada's national identity, thus promoting pride in our country and making Canada better known abroad.

### **Philatelic exhibitions**

Philatelic exhibitions are ideal occasions for promoting our stamps and, through them, our country. Each year, Canada Post takes part in numerous national and international exhibitions.

During 1979 Canada Post was represented at five major philatelic exhibitions in the United States: Interpex in New York, Westpex in San Francisco, Compex in Chicago, Balpex in Baltimore, and Orcoexpo in Anaheim, California. Canadian stamps are becoming increasingly popular with American philatelists. During the last fiscal year, nearly 30 percent of our philatelic sales went to our neighbours to the south.

## A CULTURAL ROLE

The main purpose of the Post Office is to provide Canadians with a coast-to-coast communications service. However, it also plays a role in the educational and cultural realm.

### Postage stamp issues

In addition to their use for payment of postage, stamps also serve as miniature ambassadors, depicting to the world as well as to Canadians our achievements and the major events and personalities of our history. Indeed, the Post Office's policy in selecting subjects for its postage stamps is that they should illustrate Canada's cultural, artistic, and economic activities, recall our traditions and achievements, reflect our heritage, or promote international goodwill and understanding.

During the past fiscal year, Canada Post issued 42 stamps, whose various designs and symbols illustrate the many faces of Canada. These stamps were officially launched in various localities across the country. Of no small importance is the fact that philatelic sales of postage stamps and related products alone generated revenue amounting to 20 million dollars.

A popular issue was the miniature sheet of 12 stamps depicting the provincial and territorial flags of Canada. These stamps, issued on 15 June, were the first of a series to celebrate Canada Day each year. They were issued as tenants to encourage postal users to purchase the various flag designs at random and thus become familiar with all of them. The day of issue was marked by launching ceremonies in the various provincial and territorial capitals. The ceremony that was held in Ottawa was enhanced by the presence of His Excellency The Right Honourable Edward Schreyer, Governor General of Canada.

## Energy conservation

Cheap energy is now a thing of the past. Consequently, Canada has drawn up an energy strategy aimed at an appreciable reduction in energy consumption in comparison with the past decades.

Canada Post's participation in the energy conservation program has focused on two areas: transportation and buildings. During the 1979/1980 fiscal year, a considerable saving was achieved in the fuel consumption of Post Office trucks: 472,125 fewer litres of fuel were used than in the previous year, even though 4,319,759 more kilometres were driven during the same period.

Measures taken in cooperation with the Department of Public Works to conserve energy in buildings resulted in a reduction of up to 20 percent in energy consumption.

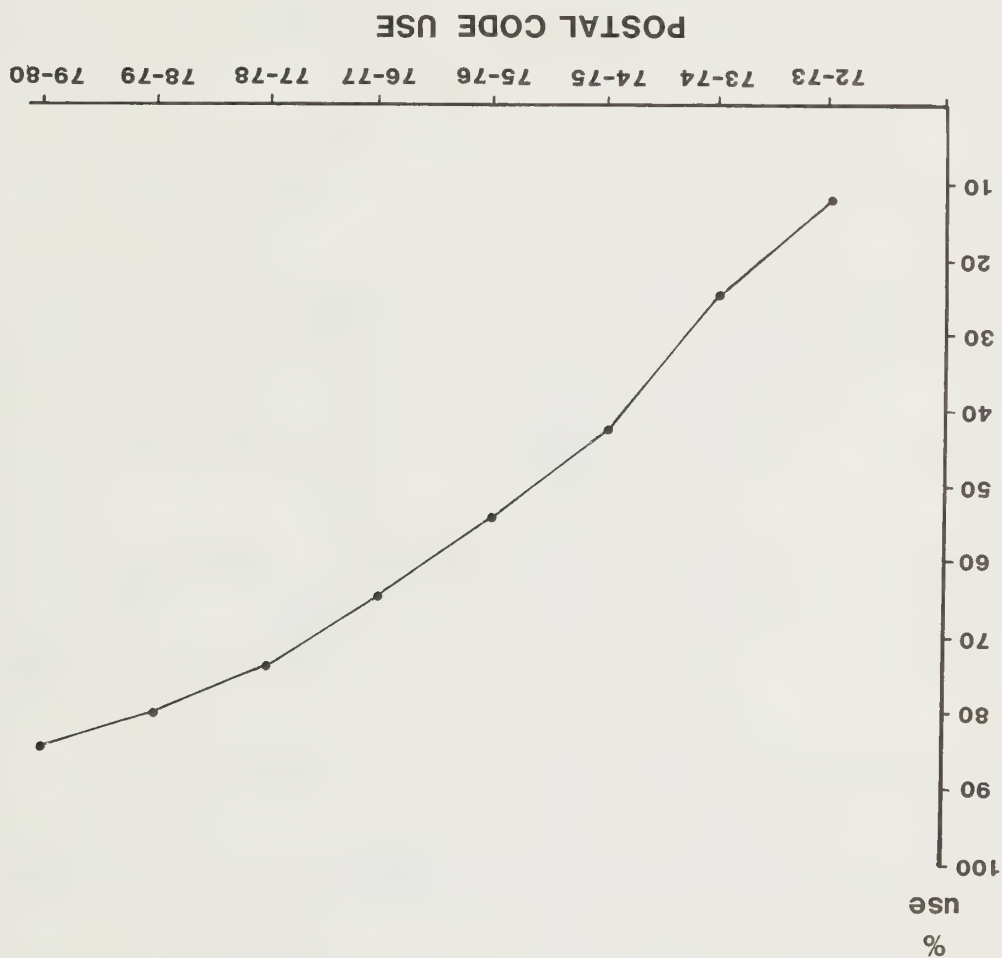
## Mechanization

During the past year, Canada Post has continued its efforts to adapt itself to the growing needs and expectations of the Canadian public. Another step was taken in the modernization program with the opening of the new postal plant in Halifax, the most recent of the mechanized facilities planned under this program. Begun in 1969, the program was designed to enable the Post Office to cope with mail-processing requirements at the turn of the twenty-first century.

## The postal code

Postal code use continued its increase again this year, to 85.3 percent in March 1980, compared with 81.1 percent in March 1979. This result exceeds the postal code utilization objective of 84.5 percent for the last month of the 1979/1980 fiscal year. The postal code is the key to the smooth operation of our ultramodern installations. It is the postal code that makes mechanized sorting possible, thus allowing the Post Office to process more rapidly the six and a half billion items of mail that pass through the postal system each year. The increase in postal code use reflects the continually increasing level of cooperation Canada Post receives from the Canadian public.

Note : This graph represents the readings for March of every fiscal year.



MINUTES OF WORKTIME REQUIRED TO MATCH THE COST OF A LETTER STAMP

COUNTRY	ESTIMATED COMPENSATION PER HOURS OF WORK	COST OF FIRST UNIT OF LETTER POSTAGE	MINUTES OF WORK
U.S.A.	9.09 dollars	\$10.83	1 min.
Canada	9.33 dollars	9.33	1 min. 10 sec.
Belgium	31.4 francs	12.68	1 min. 11 sec.
Netherlands	22.69 guilder	12.69	1 min. 28 sec.
Italy	6136 lire	9.13	1 min. 30 sec.
Sweden	48.95 kronor	12.99	1 min. 37 sec.
West Germany	20.76 marks	12.68	1 min. 48 sec.
France	34.78 francs	9.21	2 min. 17 sec.
Japan	1218 yen	5.81	2 min. 29 sec.
Great Britain	2.574 pounds	6.62	2 min. 49 sec.

1. Preliminary estimates from U.S. Bureau of Labour Statistics. Represents wages of manufacturing workers, including value of fringe benefits. (Summer 1979)

2. Foreign exchange rate prevailing at the close of 31 March 1980, Bank of Canada noon rate.



Another modern, fast document-transmission system is Intelpost, which was in its final implementation stage at the end of the fiscal year. This service, combining Teleglobe Canada's satellite facsimile transmission facilities with Canada Post's mail delivery, was due for introduction in June 1980 between Toronto and London, England.

Those who require neither the ultimate in security nor guaranteed overnight delivery, or who are not prepared to pay the price for these premium services, can use the First Class Mail service, which is still fast and reliable yet inexpensive. It extends throughout the postal network and is used for the majority of mail.

Canada's postal rates defy competition. No other organization would offer to carry a piece of mail to any point in Canada for as little as 17 cents. Canada Post has the most reasonable rates not only for ordinary letter mail, but also for other services such as certified mail, registered mail, money orders, and Priority Post.

Moreover, Canada Post has succeeded, despite the vastness of the territory it covers, in maintaining uniform postal rates throughout Canada - no matter how far the item of mail has to travel - for all classes of mail except parcel post.

A comparison with some of the major countries of the world, such as the United States, Sweden, and Japan, shows that the basic letter rate in Canada is the lowest. Also, when one considers the time that the average worker has to work to buy a First Class stamp, Canada is in a very favourable position.

The Post Office has been providing a reliable service from coast to coast for so long that we tend to take it for granted. It is only through constant effort, however, that Canada Post has been able to maintain the country's largest distribution network of written communications and goods at prices that the private sector is unable to match.

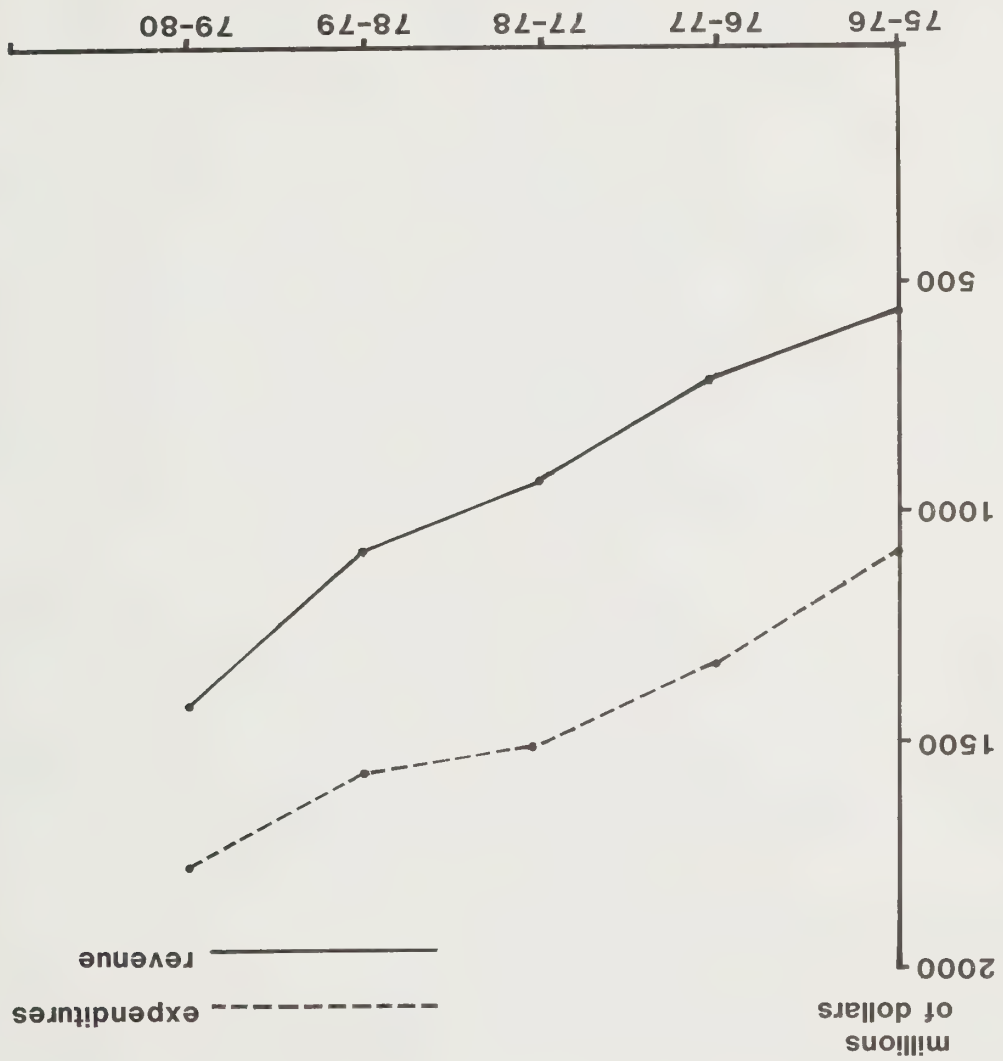
Postal users have widely varying needs, from the maximum possible security for important documents or articles of value to the shortest possible delivery time for documents required without delay at the point of delivery.

Registered mail provides maximum security by requiring a signature every time the item changes hands during its passage through the mails.

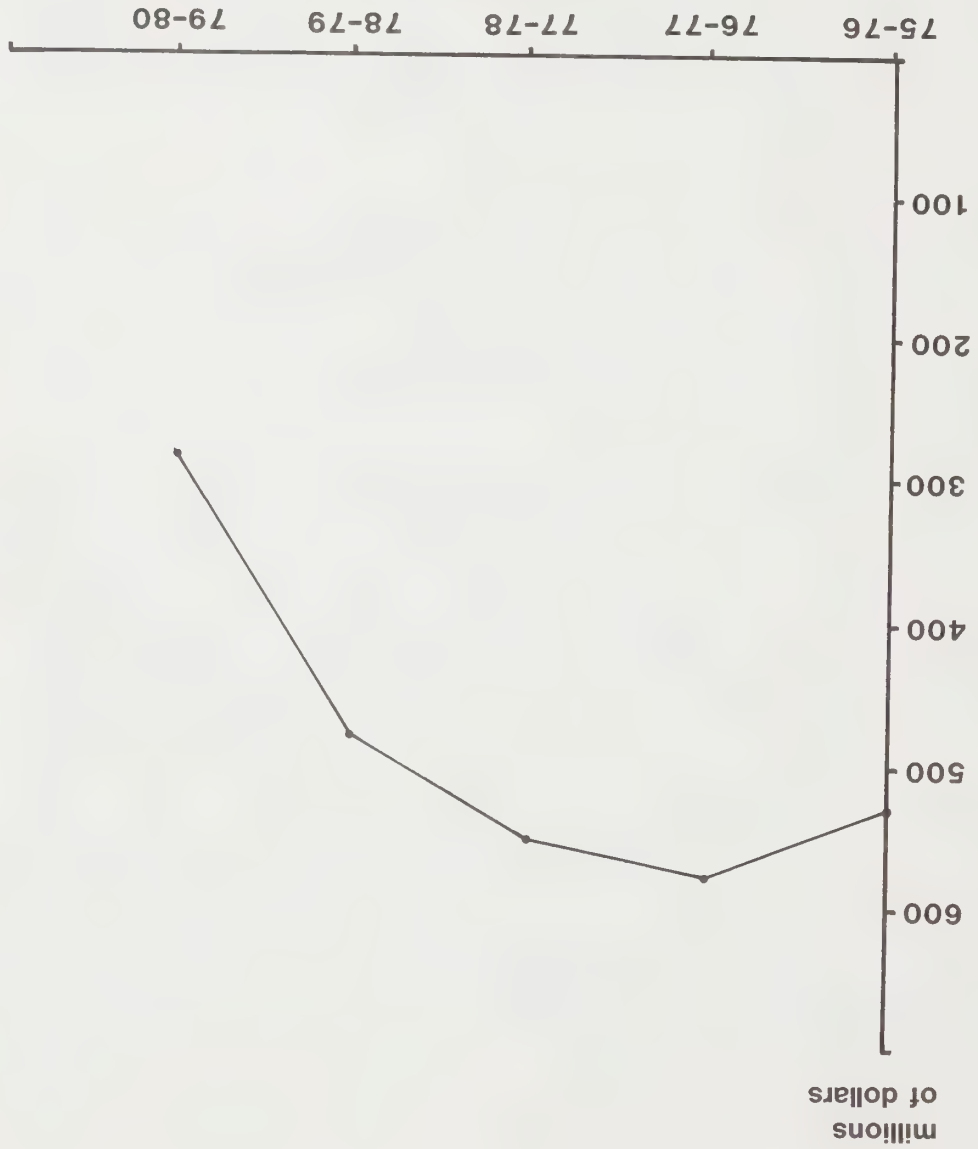
Priority Post, which provides delivery on the next working day between 25 major centres in Canada, is available to commercial customers whose chief concern is speed of delivery. During its first complete year of operation, 312,000 items were sent by Priority Post. Its use is increasing constantly, and postal users are well satisfied with its performance.

The fastest way to send a written message economically to any point in Canada or the United States is by Telepost. This electronic mail service combines speed of transmission via CNCP Telecommunications with Canada Post's mail delivery network. A Telepost message is delivered to any point in Canada on the delivery day following the date of mailing, and if special delivery is used, the message can be delivered the same day over considerable distances. In 1979/1980 Telepost transmitted 658,989 messages, an increase of 63 per cent over the previous year.

# REVENUE AND EXPENDITURES



# DEFICIT



## **The postal administration: a public service**

If the postal administration were purely a commercial concern, the analysis of the financial situation would stop here. But Canada Post also has a noncommercial role, in that it provides an essential public service to Canadians.

It plays a part in fulfilling broader government objectives by providing a number of services without charging a fee. These services, which are essential in a country concerned with the welfare of citizens who are scattered over a large area, must therefore be financed out of public funds.

We have already spoken of the federal presence provided by the post offices across the country. The employees of these post offices are called upon to supply all kinds of information to the public on government services in general. In addition, they must make available to the public a whole range of federal government forms and documents, from taxation forms to applications for migratory bird-hunting licences.

This policy of accessibility to information is considered vital by the Canadian Parliament. It is also the reason behind the preferential rates for numerous publications, periodicals, and other documents, as well as the fact that literature for the blind may be sent anywhere in Canada free of postage. Moreover, citizens may send letters to their Members of Parliament and to Senators free of postage, and the Members themselves, in addition to their normal franking rights, are entitled to send a postage-free information bulletin to their constituents four times a year.

## TOWARD A BALANCED BUDGET

The 1977/1978 fiscal year marked a turning point in the Post Office's financial history: the operating deficit, which until then had been steadily increasing, began to decrease. This downward trend has since continued, and in 1979/1980 the deficit was 206 million dollars lower than in the previous year.

Expenditures came to 1,763 million dollars - an increase of 168 million over the previous year's. The increase was brought about primarily by higher wage and transportation costs.

Total revenue was 1,483 million dollars - up 374 million over the previous year. This increase was due to the higher postal rates that came into effect on 1 April 1979, the larger volume of mail collected, transported and delivered during the fiscal year, and the efficiency drive of the past few years. Also contributing to the higher revenues was the inclusion for the first time, as an imputed revenue, of the net cost over revenues received from publication mailings, for which the Secretary of State Department is now sharing responsibility.

The decision to adjust postal rates has helped to restore a certain balance between the postal users' share of the costs of the service and the share that all the tax payers must support. In 1979/1980 net government funding amounted to 16 percent of the total costs, as compared with 43 percent three years before, in 1976-77.

For the second year in a row there was no increase in employee strength, despite the extension of letter carrier routes announced on 16 March 1979 and implemented during the course of the 1979/1980 fiscal year.



This trend toward greater cooperation and team spirit is continuing, and cannot but improve the quality of service, to the advantage of all the users of Canada's postal service.

In the Quebec Postal Region, a postmistress in a small community is governor of her around the world. A hundred or so employees of the Anjou and Pointe-aux-Trembles postal stations volunteered as Santa's Helpers and assisted the information officers of the Post Office House in Montreal by answering thousands of letters to Santa Claus during December 1979. In Trois-Rivières, a letter carrier spotted a fire in an apartment building in time for its 40 occupants to be evacuated. A postal worker in Drummondville, Mr. J.C. Boissvert, earned national recognition for his literary work, "My Thirty-Six Years of Service", a uniquely styled piece that brings to life his devotion to duty and love for his country, its heritage, traditions, and people.

In the Atlantic Region a postmaster received the title of Citizen of the Year in his municipality. In Halifax, employees contributed to a special fund to help a crippled girl in Hants County. In St. John's, Newfoundland, participation in community life was intensive, and numerous employees helped collect toys for the Salvation Army or canvassed for contributions to charity.

In addition to these individual and group achievements, there are a number of regional and national sports meets in which postal employees participate, such as their national hockey tournament and national curling championship, as well as tests of driving skill and safety, such as the regional and national "roaddeos." These activities provide thousands of postal employees and their families with the opportunity to get together outside their work environment, regardless of their position in the Post Office hierarchy. These events go a long way toward making the participants feel that they belong to one big team, no matter what their function within the organization or what part of the country they come from.

## Communications

Achieving effective interpersonal communication within such a complex network of people who are scattered throughout the entire country is no small task. Nevertheless, the efforts of the past few years to improve communications seem to be bearing fruit. The employee-management information exchange programs, known by the names of Cascade, Intergroup, ComTeam, and EPIC (Employees Participating in Change), have improved relations among all members of the organization, making it possible to discuss problems and arrive at solutions.

Observing these men and women who work for Canada Post, and perceiving their interests, concerns and pastimes, one realizes that they form a cross-section of Canadian society - as diverse as the population in general.

A quick survey of the country's four postal regions shows that postal employees are concerned for the welfare of our society, and their involvement in sports, the arts, and community life is an important contribution to the social richness of our country.

In the Western Region, six local chairmen of the British Columbia Lung Association are postal employees. Many other employees are involved in community activities. Their contributions range from doing the bookkeeping for a senior citizens' home to acting as representative for insured persons on an Unemployment Insurance board of referees - not to mention the many sports enthusiasts of all kinds: players, trainers, organizers and umpires. In another area, a group of Calgary letter carriers some years ago undertook to keep a discreet eye open during their daily rounds when leaving mail at the homes of elderly or handicapped persons, to ensure that they were not in need of emergency assistance. This program, which came to be known as "Security Alert," was adopted by the letter carriers of numerous other cities across the country, and in Ontario in particular. In Winnipeg, a supervisor arriving by chance at the scene of an accident gave emergency first-aid treatment to a young victim and saved his life.

Among those employees engaged in various forms of artistic endeavour in the Ontario Region, several have received national and even international awards in their respective specialties. Others take an interest in various aspects of community life: sports, volunteer work, school boards, and municipal and parish councils. In the Ontario capital, the Direct Mail Marketing Association of Toronto awarded the title of "Letter Carrier of the Year" to a North York mailman. In all parts of the province, employees have taken part in telethons, Christmas parades, school visits and consumer days. In November 1979 in Mississauga, after a train carrying toxic substances was derailed, Post Office employees showed exceptional resourcefulness in removing from the accident zone postal trucks that were needed in Metropolitan Toronto.

## OUR STRENGTH: OUR EMPLOYEES

This imposing communications service provided by the Post Office Department is the work of some 52,800 permanent employees, men and women. In addition, tens of thousands of others make their contribution as part-time employees, transportation contractors, rural mail couriers, or revenue postmasters.

Canadians are well acquainted with the role of urban letter carriers, rural mail couriers, postmasters, counter clerks, and the truck drivers who pick up and deliver mail; all of them are in direct contact with the public. Their devotion to their task is common knowledge.

An equally important role, seldom seen by the general public, is played by our mail-processing staff. These employees, using various types of equipment from manual cancelling hammers to computer-controlled letter-sorting machines, handle and sort the mail in various postal facilities.

The mail-processing function follows a basic flow pattern, whether it is performed in a manual or a mechanized environment. The mail is received at the post office or at the processing plant, where it is separated by size and type into categories such as letters, parcels, large envelopes. Then the postage is cancelled and the mail moved to the appropriate sortation area, where a series of sortation functions are performed to expedite the mail to its final destination, be it the local letter carrier operation or another city or country.

The most important element in these operations is the skill and dedication of the many employees who process an average of 25 million items a day, and up to 50 million a day during peak periods.

To most citizens, the post office is a familiar landmark in the federal network. Here the government takes on a human dimension. In many towns and villages across Canada, people go to the postmaster for help in dealing with federal government services. In this way counter clerks and postmasters, in addition to their normal duties, often serve as information officers for the entire range of federal services, providing information on such diverse subjects as unemployment insurance, old age security, family allowances, health and social assistance services, passports, and many others.

The principal concern of Canada Post is the public interest. The Post Office delivers letters at a postage rate that is the same for all destinations in Canada, whether they be large urban centres or the remotest frontiers accessible only by snowmobile, seaplane or coastal steamer. The Post Office's objective of maintaining a policy of easy and universal access to postal services is in keeping with the redistributive function of Canadian federalism: to share as equitably as possible the costs of service brought about by the demographic disparities in Canada from coast to coast.

The main role of the Post Office, whose services are to be found in nearly 6100 towns and villages across the country, is to provide a universal mail delivery service to all Canadians. This service includes the collection, transportation, and delivery of personal and business messages, parcels, books, publications, and advertising circulars, as well as the transfer of funds. Canada Post comprises the largest network of service outlets and delivery facilities in the country.

Thanks to this unique network, through which business, social and cultural relations are established across the country, Canada Post is a cornerstone of Canada's social structure. Numbering 8,257 post offices and postal facilities, Canada Post collected and delivered close to six and a half billion pieces of mail in the 1979/1980 fiscal year. This vast communications network has proved to be a cohesive force in a country as expansive and demographically diverse as ours. In addition to its post offices, Canada's postal system at the end of March 1980 comprised 13,902 full-time and 562 partial letter carrier routes serving 6,232,283 points of call. It also included 5,024 rural routes serving 1,050,173 households, and 80 suburban routes serving 36,885 households.

Because of their diversified role in providing both services and information, Canada's post offices are a genuine window on the nation. In this way Canada Post provides a federal presence throughout the country. In many communities, in fact, the post office with its Maple Leaf flag is the clearest manifestation of the federal government for miles around.



Canada Post has been playing a leading role on the international postal scene, where it has acquired an excellent reputation. It is also highly regarded for its performance in cultural areas such as philately and the conservation of objects and artifacts from our postal heritage.

The Post Office Department accomplished a great deal in 1979/1980. It was, all things considered, "a good year."

## INTRODUCTION

The Post Office is perhaps the most talked about of our institutions. Some people praise the courtesy and the dedication of postal employees, or commend the Post Office's low rates and its presence in the remotest of places across Canada. Others talk about delays in delivery, increases in postal rates, employee strikes, or another deficit.

What may often be forgotten, however, is that the Post Office must provide a daily service that links all Canadians across the vast expanse of our nation, and that it collects, sorts, transports and delivers an average of 25 million pieces of mail each working day of the year. Even if the risk of error were only a fraction of one percent, this could mean thousands of lost or delayed items of mail. And we all know that any one of these letters or parcels could be of inestimable value to the sender or the intended recipient.

It is only through the concerted and conscientious efforts of its huge family of employees, and with the help of the vast network of mechanized postal plants that have come into being during the last decade, that the Post Office is able to accomplish such an enormous task.

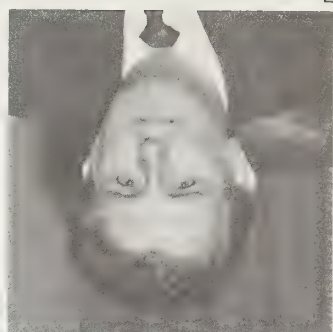
Year after year, it seems, the Post Office has found itself with an ever-increasing deficit. But in fiscal year 1977/1978 that trend was reversed, and the deficit has been decreasing ever since. One of the reasons for this decline, admittedly, is the increase in postal rates. These rates, however, are among the lowest of any of the industrialized nations, and Canada Post's First Class Mail delivery service is still the cheapest way of getting a message or document to any point in Canada or abroad.



## THE MANAGEMENT TEAM

1. J.C. Corkery . . . . . Deputy Postmaster General
2. G.T. McDonald . . . . . Assistant Deputy Postmaster General,  
Operational Services
3. J.A. Paré . . . . . Assistant Deputy Postmaster General,  
Personnel
4. R.W. Rapley . . . . . Assistant Deputy Postmaster General,  
Corporate Affairs
5. L. Sperling . . . . . Assistant Deputy Postmaster General,  
Marketing
6. J.C. Uberig . . . . . Assistant Deputy Postmaster General,  
Finance and Administration
7. J.F. Cochran . . . . . General Manager,  
Ontario Postal Region
8. L.-P. Papineau . . . . . General Manager,  
Quebec Postal Region
9. J.B. Prescott . . . . . General Manager,  
Western Postal Region
10. L. Reid . . . . . General Manager,  
Atlantic Postal Region

7



8



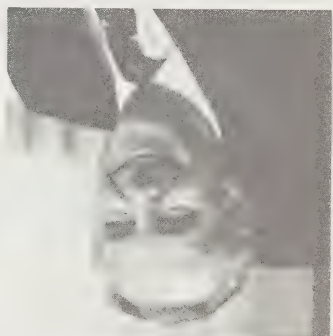
6



10



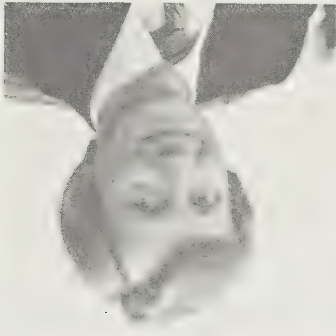
17



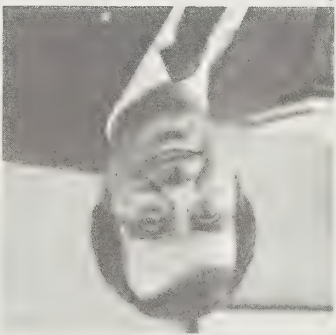
5



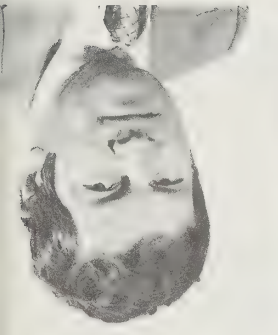
9



2



3



1





His Excellency The Right Honourable Edward Schreyer, Governor General and  
Commander-in-Chief of Canada.

May It Please Your Excellency:

I have the honour herewith, for the information of Your Excellency and the  
Parliament of Canada, to present the Annual Report of the Canada Post Office for  
the year ended 31 March 1980.

Respectfully submitted,

André Ouellet  
Postmaster General





1980

ANNUAL REPORT

CANADA POST



# Annual Report 1980

CAI  
Pd  
- A-1-1

Postes  
Canada

Canada  
Post













AUG 13 1986



